



Les conséquences
de la tempête de verglas sur la
**santé biopsychosociale des familles,
personnes âgées et agriculteurs sinistrés**
en fonction du mode d'habitation

GRIR

G r o u p e
de recherche
et d'intervention
régionales



Université
du Québec
à Chicoutimi



**LES CONSÉQUENCES
DE LA TEMPÊTE DE
VERGLAS**

**SUR LA SANTÉ
BIOPSYCHOSOCIALE
DES FAMILLES, DES
PERSONNES ÂGÉES ET DES
AGRICULTEURS SINISTRÉS
EN FONCTION DU MODE
D'HABITATION**

par :

Danielle Maltais
Suzie Robichaud
Anne Simard

Intervieweuse :

Danielle Massé

Groupe de recherche et d'intervention régionales
Collection « Notes et rapports de recherche »

Université du Québec à Chicoutimi
Mai 2001

Coordination à l'édition : Suzanne Tremblay

Mise en page finale : Esther Cloutier

© Université du Québec à Chicoutimi

Dépôt légal - 2e trimestre 2001
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 2-920730-75-4

REMERCIEMENTS

Ce rapport n'aurait pu être produit sans l'apport financier du Conseil québécois de la recherche sociale (CQRS), d'Hydro-Québec et du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), et sans la précieuse collaboration des sinistrés qui ont bien voulu partager leur expérience avec notre intervieweuse.

La cueillette des informations a été rendue possible grâce à la collaboration de la Direction de la santé publique de la Régie régionale de la Montérégie ainsi que de l'Union des producteurs agricoles du Québec (UPA).

Le professionnalisme de Danielle Massé, intervieweuse, ainsi que celui d'Anne Simard, assistante de recherche, ont facilité la rédaction de ce rapport de recherche. La qualité de la mise en page de ce document est due à la patience d'Esther Cloutier.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	iii
TABLE DES MATIÈRES.....	v
Liste des tableaux.....	ix
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE PREMIER : RECENSION DES ÉCRITS ET MÉTHODE	3
Conséquences des désastres sur la santé des individus : recension des écrits.....	3
La santé physique et psychologique et les modèles d'analyse.....	4
Méthodes.....	6
Méthodologie et objets de la recherche.....	7
Objectifs de la recherche	7
Population à l'étude	7
CHAPITRE DEUX : LES SINISTRÉS, LEUR SITUATION ET LEURS RÉACTIONS LORS DE LA TEMPÊTE.....	11
Demeurer chez soi sans électricité.....	14
La situation des familles.....	14
Les personnes âgées	18
Les agriculteurs.....	19
L'itinéraire des personnes relocalisées.....	23
Les difficultés vécues pendant la relocalisation.....	26
Les facteurs facilitants.....	34
Les dommages matériels et les pertes subis par les sinistrés.....	40
Les dommages au domicile.....	41
Les pertes de revenus ou d'emploi.....	42
Les pertes financières globales.....	44
Les assurances et l'aide gouvernementale.....	44
Les sentiments face aux dommages et aux pertes.....	47

La réintégration du domicile	49
CHAPITRE TROIS : LES MODIFICATIONS À LA SANTÉ BIOPSYCHOSOCIALE.....	51
Les modifications à la santé physique ou psychologique.....	51
Les modifications à l'organisation du travail	56
Les modifications à la vie familiale.....	60
Les modifications à la vie sociale.....	65
Les changements et les difficultés perçus au travail, à la vie familiale ou sociale chez les sinistrés, leur conjoint ou leurs enfants.....	69
Les changements observés chez les enfants et les adolescents.....	75
L'aide reçue pour traverser la crise.....	80
Les familles urbaines et rurales.....	80
Les personnes âgées	81
Les agriculteurs.....	82
L'empreinte de la crise : les sentiments et les images qui demeurent	82
Les changements de croyances chez les sinistrés.....	85
Les modifications à l'environnement.....	89
Les acteurs de la crise : appréciation et critique.....	90
CHAPITRE QUATRE : RECOMMANDATIONS DES SINISTRÉS	99
Les suggestions des sinistrés aux individus pouvant être exposés à une situation similaire.....	99
Les services à mettre en place : les suggestions des sinistrés.....	104
Les suggestions à l'endroit des intervenants.....	107
Les suggestions à l'endroit des gouvernements.....	109
Les réactions des sinistrés à la température dans l'année suivant le désastre	113
Les mesures prises ou envisagées par les sinistrés en perspective d'un verglas éventuel.....	115

Les dispositions envisagées pour faire face à un sinistre ou à une catastrophe de tout ordre	117
CONCLUSION.....	119
Le désastre et quelques caractéristiques	119
La relocalisation et les conditions d'hébergement	120
Les dommages et les pertes.....	122
La santé physique et psychologique.....	123
L'impact sur le travail, la vie familiale et sociale.....	124
Les groupes les plus vulnérables	127
La perception et les attentes des sinistrés face aux acteurs de la crise.....	128
BIBLIOGRAPHIE	131

LISTE DES TABLEAUX

1.	Les caractéristiques sociodémographiques et les conditions de logement des répondants (en pourcentage).....	9
2.	Le nombre de jours sans électricité selon les catégories de sinistrés	13
3.	Les réactions et les sentiments positifs et négatifs des familles demeurées à domicile.....	17
4.	Les réactions et les sentiments positifs et négatifs des ménages âgés demeurés à domicile.....	19
5.	Les réactions et les sentiments positifs et négatifs des agriculteurs.....	20
6.	Le nombre moyen de déplacements effectués chez les familles sinistrées selon le mode d'hébergement.....	23
7.	Le nombre moyen de déplacements effectués chez les ménages âgés selon le mode d'hébergement.....	24
8.	Les motifs à quitter le domicile chez les familles et les ménages âgés sinistrés	25
9.	La durée moyenne de la relocalisation selon le mode d'hébergement des sinistrés (en nombre de jours)	25
10.	Les difficultés relationnelles vécues par les familles	27
11.	Les difficultés d'ordre physique, matériel ou organisationnel des familles	28
12.	Les difficultés ou les stress environnementaux des familles	30
13.	Les difficultés ou les problèmes d'ordres psychosocial et émotionnel des familles.....	31
14.	Les difficultés vécues par les ménages âgés selon le mode d'hébergement.....	32
15.	Les facteurs contextuels et ambiants facilitant la relocalisation des familles.....	34
16.	Les attitudes ou les dispositions facilitantes dans les centres d'hébergement.....	36
17.	Les mesures ou les principes organisationnels facilitant la relocalisation dans les centres d'hébergement.....	37
18.	Les facteurs facilitant la relocalisation chez les ménages âgés.....	37
19.	L'évaluation des dommages subis au domicile par les répondants.....	41
20.	La perte de revenus ou d'emploi chez les familles urbaines et rurales.....	42

21.	L'estimation des pertes et des dommages chez les agriculteurs (en dollars).....	43
22.	L'estimation des pertes financières globales (en dollars)	44
23.	Le nombre de répondants possédant une assurance.....	45
24.	Les sinistrés faisant mention de problèmes avec les assureurs.....	45
25.	Les mentions d'une compensation ou d'un remboursement satisfaisant les pertes subies.....	46
26.	Les mentions de problèmes de santé physique ou psychologique et de blessures chez les répondants ou chez un des membres de leur famille immédiate pendant ou peu après la crise	51
27.	Les problèmes de santé physique ou psychologique selon les modes d'hébergement	54
28.	Le nombre de changements ou d'aspects positifs et négatifs au travail chez les sinistrés	56
29.	Les changements ou les aspects positifs et négatifs au travail chez les familles urbaines ou rurales.....	57
30.	Les changements ou les aspects négatifs au travail chez les agriculteurs.....	58
31.	Le nombre de changements positifs ou négatifs à la vie de famille chez les sinistrés	60
32.	Les changements ou les aspects positifs et négatifs à la vie familiale selon les catégories de sinistrés.....	62
33.	Le nombre de changements à la vie sociale chez les sinistrés.....	65
34.	Les changements ou les aspects positifs ou négatifs au travail, à la vie familiale ou sociale observés par les sinistrés pendant la crise selon le mode d'hébergement.....	69
35.	Les principales difficultés rencontrées par les familles urbaines et rurales ou perçues chez le conjoint ou les enfants et les adolescents selon le mode d'hébergement	71
36.	Les principales difficultés rencontrées ou perçues par les répondants âgés ou leur conjoint pendant la crise selon le mode d'hébergement.....	73
37.	Les principales difficultés rencontrées par les agriculteurs ou perçues chez le conjoint ou les enfants.....	74
38.	Le nombre de changements ou d'aspects positifs ou négatifs chez les enfants ou les adolescents pendant la crise du verglas	76
39.	Les changements ou les modifications comportementales observés chez les enfants ou les adolescents.....	77
40.	Le type d'aide reçue par les ménages âgés selon le mode d'hébergement.....	81

41. Les sentiments et les images retenus de la crise du verglas.....	83
42. Les changements de croyances chez les sinistrés.....	86
43. Répartition des sujets en fonction de modifications ou non à l'environnement.....	89
44. Les éléments positifs et négatifs des administrations municipales.....	91
45. Les éléments positifs et négatifs du gouvernement.....	92
46. Les éléments positifs et négatifs de l'armée.....	93
47. Les éléments positifs et négatifs de la Sécurité civile.....	93
48. Les éléments positifs et négatifs d'Hydro-Québec.....	94
49. Les éléments positifs et négatifs des bénévoles.....	94
50. Les éléments positifs et négatifs des médias.....	95
51. Les éléments positifs et négatifs des intervenants de la santé et des services sociaux.....	95
52. Les éléments positifs et négatifs des policiers et des pompiers.....	96
53. Les éléments positifs et négatifs des compagnies d'assurances.....	96
54. Les éléments positifs et négatifs de la Croix-Rouge.....	96
55. Les suggestions des répondants urbains à l'égard d'éventuels sinistrés selon le mode d'hébergement.....	100
56. Les suggestions des répondants ruraux à l'égard d'éventuels sinistrés selon le mode d'hébergement.....	101
57. Les suggestions des ménages âgés à l'égard d'éventuels sinistrés selon le mode d'hébergement.....	102
58. Les suggestions des agriculteurs à l'égard d'éventuels sinistrés.....	103
59. Les services ou les mesures préventives à maintenir ou à instaurer.....	105
60. Les services ou les mesures à maintenir ou à instaurer pendant la crise.....	105
61. Les services post-crise à maintenir ou à instaurer.....	106
62. Les suggestions des sinistrés aux gouvernements.....	110
63. Les types de réactions des sinistrés à la saison hivernale.....	115
64. Le nombre de répondants ayant fait mention de dispositions ou de mesures prises au regard d'un éventuel verglas.....	115
65. Les types de dispositions ou de mesures prises pour parer à un éventuel verglas.....	116

INTRODUCTION

Janvier 1998 restera à jamais marqué dans la mémoire collective des Québécois, car une baisse du mercure tranchant avec la température hivernale coutumière se transforme en véritable cauchemar. En effet, un adoucissement non coutumier et prolongé des températures de saison fait que les précipitations se déversant habituellement sous forme de neige laissent place à des pluies verglaçantes importantes. Cette situation provoque un amoncellement de verglas sur les infrastructures du sol québécois, dont le réseau électrique. Cette surcharge extraordinaire entraîne un effondrement graduel de milliers de kilomètres de fils de transport d'énergie et des pylônes les soutenant. Peu à peu, plusieurs villes et villages se retrouvent privés d'électricité.

Plus d'un million d'individus sont alors exposés au froid, à l'obscurité, à l'impossibilité de circuler et à divers risques environnementaux pour des périodes variant de quelques jours à plusieurs semaines. Contraints de quitter leur domicile, des milliers d'individus s'achemineront vers des centres d'hébergement mis en place par les municipalités, les organismes humanitaires ou des regroupements de citoyens. D'autres se dirigeront vers des ressources familiales ou des amis en mesure de les héberger. Cependant, nombre de sinistrés choisiront volontairement ou non de demeurer à domicile, étant en moyen d'assurer leur survie ou obligés de rester pour, par exemple, assurer la survie des animaux de la ferme.

Plusieurs questions sont soulevées par un événement d'une telle amplitude. À partir d'entrevues semi-directives réalisées auprès de 119 sinistrés, la complexité de la situation et les types de problèmes vécus par les victimes du verglas sont mis en évidence.

Se fondant sur les informations recueillies auprès de sinistrés vivant en milieu urbain, rural ou agricole, ce rapport de recherche décrit le contexte dans lequel ceux-ci ont pris conscience de la gravité de la situation et ont pris les décisions qui s'imposaient. De plus, les obstacles rencontrés pendant la durée de la crise et la manière dont les individus s'y sont adaptés ont également fait l'objet d'investigations, tout comme le point de vue des participants sur la gestion de la crise et des acteurs engagés dans sa résolution.

Après avoir pris en considération certains des résultats provenant de la documentation consultée sur l'impact des désastres sur la santé biopsychosociale des individus, les premiers points mettent en lumière les réactions des sinistrés, les difficultés vécues selon les mode d'hébergement ainsi que les éléments qui ont entravé ou facilité la relocalisation temporaire des victimes du verglas. En second lieu, l'évaluation des dommages et des pertes encourues par les sinistrés, les modalités de réintégration du domicile ainsi que les modifications enregistrées au plan de divers aspects de la vie des sinistrés et l'aide reçue sont pris en considération dans les points subséquents. La perception des sinistrés quant aux divers acteurs engagés dans la gestion de la crise ainsi que les recommandations à leur endroit sont également abordées.

Chapitre premier

RECENSION DES ÉCRITS ET MÉTHODE

CONSÉQUENCES DES DÉSASTRES SUR LA SANTÉ DES INDIVIDUS : RECENSION DES ÉCRITS

Au cours des dernières décennies, le territoire québécois a été exposé à diverses catastrophes ou sinistres de nature environnementale, technologique et naturelle. La Loi québécoise sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre (chapitre P-38.1) identifie un sinistre à :

[...] un événement grave, réel ou attendu prochainement, causé par un incendie, un accident, une explosion, un phénomène naturel ou technique, découlant d'une intervention humaine ou non, qui, par son ampleur, cause ou est susceptible de causer la mort de personnes, une atteinte à la sécurité ou à leur intégrité physique ou des dommages étendus aux biens. (Gouvernement du Québec, Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre, 1993)

Pour plusieurs auteurs, un désastre ou un sinistre est conceptualisé en termes d'événement hors du commun ou extraordinaire. Ce sont aussi les caractéristiques de cet événement, les dommages aux personnes ou aux biens qui en découlent, peu importe leur nature (matériels, physiques, psychologique ou sociaux), qui en sont les principales composantes (Belter et Shannon, 1993). Les désastres correspondent également à des situations de stress collectif qui atteignent des masses d'individus (Barton, 1969 ; Bolin, 1989 ; Kinston et Rosser, 1974). Plusieurs auteurs évoquent souvent les caractéristiques de gravité, de soudaineté, de force d'impact ou de destruction, d'intensité, de puissance, alors que d'autres ont enrichi ce domaine de connaissance en les abordant dans une dimension plus sociologique ou en tentant de faire ressortir les différences entre les désastres naturels et ceux où l'activité humaine jouait un certain rôle

(Baum *et al.*, 1983 ; Berren *et al.*, 1980 ; Green et Lindy, 1994 ; Hodgkinson, 1989 ; Lindy *et al.*, 1981 ; Raphael, 1986 ; Rubonis et Bickman, 1991 ; Sjoberg, 1962 ; Turner, 1976 ; Wilson *et al.*, 1985).

Ces événements ont aussi été conceptualisés en termes de phases ou d'étapes qui, tant au plan de la manifestation de l'événement que de son impact sur les communautés ou les individus, peuvent s'étendre sur des périodes très variables (Aptekar, 1994 ; Green *et al.*, 1994 ; Murphy, 1986 ; Powell et Rayner, 1952 ; Raphael, 1975 ; Tyhurst, 1951 ; Zhang et Zhang, 1991). Smith et North (1993) proposent également un système de classification où deux principales catégories déterminent le type d'événement : les désastres intentionnels ou les désastres accidentels.

Retenons également qu'un désastre constitue bien souvent un événement traumatisant, lequel entraîne une série de perturbations subséquentes pour un individu ou une communauté (Murphy, 1986 ; Rangell, 1976 ; Norris, 1990). On lui confère aussi une certaine unicité relevant de ses composantes (force, intensité, durée, etc.) ou déterminée par la manière dont un individu le vivra et s'y adaptera. Il est également particulier à chacune des communautés qui se voient paralysées, dévastées ou refaçonnées par son passage et dont la réaction influe également sur la santé psychologique de ses membres (Quarantelli, 1985).

La santé physique et psychologique et les modèles d'analyse

La plupart des études recensées font état de répercussions négatives sur la santé des personnes qui sont exposées à des catastrophes naturelles ou technologiques. Afin de mieux saisir la portée réelle à court ou à plus long terme de tels événements, certains auteurs suggèrent de les intégrer au contexte du parcours de vie des individus ou de leur situation personnelle lors du désastre ou de les analyser dans une perspective de globalité (Alexander, 1991 ; Logue *et al.*, 1981 ; Ministère de la Santé et des services sociaux, 1994 ; Thompson *et al.*, 1993).

Plusieurs autres variables permettent également de mieux saisir le degré ou l'intensité des effets des catastrophes sur les victimes directes ou indirectes. Entrent alors en considération le danger pour la vie, la perte d'être chers, les pertes ou les dommages matériels, la durée de la souff-

france, les déplacements ou la relocalisation et l'étendue ou la proportion d'individus exposés dans une communauté donnée. D'autres caractéristiques ou déterminants individuels sont aussi considérés en relation avec les effets sur la santé. Mentionnons, entre autres, les caractéristiques sociodémographiques, les traits de personnalité, la capacité d'adaptation et l'état de santé psychologique pré-désastre (Cook, 1993 ; Gleser *et al.*, 1981 ; Melick *et al.*, 1982).

D'autres éléments ont également fait l'objet d'un intérêt particulier et ont été conceptualisés en termes de différentes ressources dont peuvent disposer les individus pour faire face au désastre ou s'y adapter : le support familial ou social et certains attributs des communautés ou des organisations qui les structurent (Hartsough, 1985 ; Hobfoll *et al.*, 1995 ; Warheit, 1985). La psychopathologie post-désastre peut aussi être liée à des facteurs objectifs ou subjectifs *du désastre* ; les premiers relevant d'éléments ou de facteurs plus concrets ou facilement mesurables tandis que les seconds font davantage appel à la perception qu'ont les victimes du désastre lui-même et des composantes lui étant associées. Les réactions individuelles et celles qui concernent les ressources de soutien et de rétablissement sont également des facteurs qui interviennent dans les caractéristiques de la *réaction post-désastre*. Finalement, les *caractéristiques d'un individu et du groupe* intègrent les derniers déterminants de l'atteinte psychologique (Meichenbaum, 1995).

En plus des décès et des blessures graves qui peuvent survenir pendant ou immédiatement après le désastre¹, divers symptômes, malaises et maladies risquent de se présenter immédiatement ou à plus ou moins long terme chez les personnes exposées directement ou indirectement. Par exemple, lors du post-impact immédiat — lequel peut correspondre à un relâchement de la tension accumulée dans les moments les plus critiques — des individus sont susceptibles d'être affectés, entre autres, par des symptômes gastro-intestinaux, des difficultés respiratoires, des étourdissements, des maux de tête ou des palpitations. Ces réactions physiologiques sont généralement considérées comme normales dans un tel contexte. Elles peuvent aussi être constatées après une certaine période de latence. Cependant, de nombreux auteurs on noté l'apparition de nouvelles maladies ou l'aggravation de problèmes de santé préexistants chez plusieurs de leurs sujets. On parle, entre autres, de problèmes respiratoires, cardio-vasculaires, gastro-intestinaux

1 Selon les études sectorielles du rapport de la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas, survenue du 5 au 9 janvier 1998 et rapportées dans le rapport *Les impacts sociaux, économiques et environnementaux*, avril 1999, 30 décès sont directement liés à la tempête de verglas et à ses conséquences. Ces décès ont été enregistrés entre le 6 janvier et le 17 mars 1998.

ou encore de l'hypertension, du diabète, du cancer, des avortements spontanés et de fatigue ou d'épuisement (Bennet, 1970 ; Hovanitz, 1993 ; Raphael, 1986 ; Titchener et Kapp, 1976). Une hausse des visites aux médecins, de la fréquentation des hôpitaux et de la consommation de médicaments a également été observée.

En ce qui a trait à la santé psychologique, l'état de stress post-traumatique a été investigué par de nombreux chercheurs chez les victimes de désastres. Même si un diagnostic complet du syndrome n'est pas toujours décelé chez les victimes, plusieurs en démontreront un ou plusieurs symptômes. Précisons également que ce syndrome est souvent accompagné d'autres problèmes de santé physique tels l'arthrite, les bronchites, les migraines, les problèmes gynécologiques, les douleurs musculaires, l'hypertension, etc. ou psychologiques comme la dépression, les problèmes d'anxiété, etc. Dans certains cas, le syndrome peut s'avérer chronique.

Plusieurs réactions émotionnelles et cognitives sont perçues comme étant normales et passagères chez les personnes exposées à un désastre. Elles sont généralement associées aux répercussions d'un choc émotif. Dans les travaux recensés, on parle surtout d'anxiété, de détresse, de sentiments dépressifs, etc. C'est plutôt la persistance ou l'aggravation de ces réactions ou de ces symptômes qui sont sujets à inquiétude ou qui peuvent dégénérer en problèmes de santé physique ou psychologique. La détresse émotionnelle ressentie par les victimes d'un sinistre varie également en fonction de plusieurs variables sociodémographiques (genre, âge, revenu, éducation, etc.) ou personnelles (état de santé, personnalité, etc.). L'impact du désastre sur la santé psychologique peut aussi être lié aux caractéristiques du désastre (degré de dévastation, degré d'exposition, etc.) ou aux diverses pertes qui peuvent en découler (humaines, matérielles, etc.). Les ressources (support matériel, support émotionnel et social, etc.) dont disposent les individus exposés à un sinistre entrent aussi en considération dans le type, l'intensité et la durée des répercussions émotionnelles et psychologiques.

MÉTHODES

Ce deuxième point présente les principaux éléments de la méthodologie utilisée pour réaliser l'étude ainsi que les objectifs de cette recherche. On y retrouve des informations sur la méthode

de recherche utilisée, sur les modalités de recrutement des participants ainsi que sur l'instrument de cueillette des données.

Méthodologie et objectifs de la recherche

Cette recherche de type qualitatif visait à recueillir le témoignage des sinistrés vivant en milieu urbain ou rural. La recherche qualitative vise à recueillir le plus largement possible le point de vue des individus sans orienter leur réponse. À cet égard, plusieurs chercheurs soulignent les avantages de cette méthodologie qui se rapportent aux interactions humaines (Deslauriers, 1991).

Objectifs de la recherche

Cette recherche réalisée auprès d'une centaine de sinistrés visait les objectifs suivants :

- identifier l'ampleur et les types de problèmes qu'ont vécu les sinistrés ;
- identifier les répercussions qu'a eu la tempête de verglas sur la santé biopsychosociale des individus ;
- recueillir le point de vue des sinistrés sur la gestion de la crise.

Population à l'étude

Plusieurs chercheurs (La Greca *et al.*, 1996 ; Rubonis et Beckman, 1991) ont fait remarquer que la gravité des atteintes à la santé biopsychosociale est directement associée à l'importance des inconvénients vécus, des dommages subis à la demeure, aux pertes encourues et à la valeur sentimentale que l'on accordait aux biens perdus. Dans ce contexte, trois catégories de sinistrés ont été retenues aux fins de cette étude : les personnes âgées, les familles avec jeunes enfants et les agriculteurs. Chacune de ces catégories de sinistrés a été par la suite subdivisée en fonction du mode d'hébergement utilisé pendant la crise : les sinistrés ayant demeuré dans leur propre

domicile, les sinistrés hébergés chez des parents ou des amis et ceux ayant séjourné plus de trois semaines dans des centres d'hébergement collectif.

Les personnes âgées et les familles avec jeunes enfants ont été choisies au hasard à partir de listes de sinistrés ayant répondu à un sondage effectué par la Direction de la santé publique de la Montérégie six mois après la tempête de verglas. Les listes comprenaient le nom et les coordonnées des individus ayant consenti à ce que leur nom soit transmis à des fins d'autres recherches. Les agriculteurs, pour leur part, ont été sélectionnés au hasard à partir d'une liste de noms de sinistrés fournie par l'Union des producteurs agricoles (UPA).

Les candidats choisis étaient rejoints au téléphone par un intervieweur qui leur présentait les objectifs de la recherche et qui convenait d'un moment opportun pour se rendre à leur domicile afin de répondre à un ensemble de questions ouvertes. Les entrevues ont été réalisées au domicile des participants entre les mois d'avril et d'octobre 1999.

Pour être inclus dans l'étude, les participants devaient avoir été privés d'électricité pendant au moins 21 jours. Au total, 95 entrevues ont été réalisées auprès de sinistrés et de leurs conjoints pour un total de 109 individus rencontrés, dont 62 femmes et 47 hommes. Les répondants proviennent de municipalités urbaines ou rurales.

Le tableau 1 présente les caractéristiques sociodémographiques des répondants, leurs conditions actuelles de logement ainsi que les modalités d'hébergement utilisées pendant la tempête de verglas. Mentionnons que la moyenne d'âge des agriculteurs est de 45 ans, celle des adultes des familles est de 41 ans tandis que celle des personnes âgées est de 73 ans. Les répondants des familles urbaines ou rurales occupent des professions variées.

Au moment de l'enquête, dix de ces répondants étaient en arrêt de travail ou sans emploi. Pour leur part, les personnes âgées étaient toutes à la retraite tandis que les agriculteurs géraient divers types de production.

Tableau 1
Les caractéristiques sociodémographiques et les conditions de logement des répondants (en pourcentage)

	Familles avec jeunes enfants (n=54)	Personnes âgées (n=28)	Agriculteurs (n=27)
Sexe			
Homme	67,3	18,2	95,7
Femme	32,7	81,8	4,3
Degré de scolarité			
Secondaire ou moins	66	83	66
Collégial	15	13	17
Universitaire	19	4	17
Âge			
18-34 ans	18,4	—	—
35-54 ans	77,6	—	95,7
55-64 ans	4,1	9,1	4,3
65-74 ans	—	40,9	—
75 ans et plus	—	50,0	—
Municipalités			
Rurale	49	50	100
Urbaine	51	50	—
Conditions de logement			
Propriétaire	64	58	100
Locataire	36	42	—
Type de logement			
Maison unifamiliale	62	66	100
Duplex	8	9	—
Immeuble à logements multiples	30	25	—
Type de chauffage			
Électricité	53	54	8
Gaz naturel / huile	6	13	13
Eau chaude	1	33	79
Mixte	40	—	—

Chapitre deux

LES SINISTRÉS, LEUR SITUATION ET LEURS RÉACTIONS LORS DE LA TEMPÊTE

Tant en milieu urbain que rural, les réactions primaires, c'est-à-dire celles des premières heures ou des premiers jours suivant la perte du service d'électricité, sont généralement décrites en termes de calme ou d'absence d'inquiétude. Certains mentionnent toutefois avoir ressenti de la panique. Donc, au tout début de la crise, les individus « ne prennent pas trop la situation au sérieux » ou croient « que ça ne va durer qu'une journée ou deux ». La plupart ont pensé à ce moment que l'interruption serait brève et s'attendaient à un rétablissement du service à courte échéance.

L'accumulation graduelle de verglas sur les arbres et sur les infrastructures, combinée aux pannes intermittentes ou à l'absence totale du service d'électricité au fil des heures et des jours qui ont suivi, les ont cependant amenés à considérer progressivement la situation dans une perspective plus dramatique. Ainsi, l'inquiétude s'accroît, se transforme en incrédulité face à l'ampleur de la situation. Les bruits assourdissants causés par les chutes de branches ou d'arbres, la rupture du service téléphonique, la crainte face aux risques d'effondrement de toitures dus à l'accumulation de glace, les difficultés à se déplacer en voiture ou à pied sont autant d'éléments concrets qui les confrontent à la réalité : il s'agit d'une véritable catastrophe.

Leurs craintes sont également amplifiées par la couverture médiatique de la crise. C'est donc lors de la prise de conscience de la gravité de la situation que des décisions se prennent quant à la possibilité de demeurer à son domicile ou à l'obligation de le quitter. Certains, qui disposaient des installations ou des équipements nécessaires, choisissent de demeurer sur place, alors que d'autres envisagent la possibilité de se relocaliser temporairement. Viennent alors des sentiments de panique ou les réticences à quitter le domicile.

[...] en sortant de la maison j'ai paniqué. Tout était à terre. J'ai pensé que c'était la guerre. J'avais peur que les fils tombent sur moi. Je voulais me rendre voir ma mère, mais c'était impossible de passer. Je suis revenue à la maison en pleurant. C'était la fin du monde.

La plupart des familles des milieux urbain ou rural qui sont demeurées à domicile étaient en possession de moyens ou de matériel leur permettant de le faire dans un confort relativement satisfaisant. Ainsi, au début de la crise, toutes possédaient un système de chauffage d'appoint au bois et la plupart disposaient du combustible nécessaire. Les chandelles, les lampes à l'huile et les lampes de poche, les batteries, l'équipement de camping, les bonbonnes de gaz propane et les poêles à fondue sont aussi des objets qui leur sont apparus essentiels ou qui étaient fortement appréciés. Des sinistrés mentionnent également qu'un approvisionnement suffisant en nourriture et le fait d'avoir eu une génératrice à leur disposition sont des facteurs qui les ont incités à demeurer à domicile.

Inversement, ceux qui ont quitté immédiatement leur demeure pour aller chez des parents, des amis ou qui se sont dirigés vers un centre d'hébergement dès son ouverture relatent y avoir été contraints par l'absence de source d'énergie ou de chaleur ou par l'inconfort d'une température ambiante se refroidissant graduellement. L'incapacité à s'approvisionner en eau fut aussi un facteur qui a incité les gens à chercher une ressource d'hébergement. Certains sinistrés sont toutefois demeurés à leur domicile un ou plusieurs jours, et dans certains cas jusqu'à une semaine, avant de prendre leur décision. Ceci, en raison de l'intermittence des pannes de durées variables qui leur semblait un présage du rétablissement du service à brève échéance. Ce sont donc le froid, l'humidité, le manque de biens essentiels et les difficultés croissantes à circuler qui ont motivé leur décision de partir.

En ce qui concerne les personnes âgées qui sont demeurées chez elles, la présence de système de chauffage d'appoint au bois, le fait de se vêtir en conséquence, la disponibilité de chandelles en quantité suffisante et un approvisionnement suffisant en nourriture sont entrés en considération dans leur choix. Certaines précisent que le fait d'avoir un membre de la famille demeurant à proximité leur procurait aussi un sentiment de réconfort et de sécurité. Cependant, plusieurs d'entre elles disent avoir éprouvé diverses inquiétudes ou des craintes au regard de l'aggravation des conditions météorologiques, de l'approvisionnement en eau, des incendies ou du bien-être de membres de leur famille immédiate ou élargie.

Chez les agriculteurs, seulement deux familles n'étaient pas munies de commodités leur permettant de demeurer à leur domicile ou ne pouvaient disposer de génératrices compatibles à leur système de chauffage. Ceux-ci ont été hébergés à proximité de leur ferme tout en continuant à s'occuper de la continuité des opérations et du soin des animaux. Quant à ceux qui sont demeurés à leur domicile, si plusieurs disposaient d'une relative autonomie énergétique puisqu'ils possédaient une génératrice, nombreux sont ceux qui ont enregistré des bris à ces dernières à la suite de leur utilisation à leur pleine capacité. Pour certains, les génératrices ne fournissaient pas l'énergie nécessaires pour alimenter à la fois la ferme et la maison. Les commentaires des répondants font donc mention de nombreux prêts de génératrices entre agriculteurs ou de l'Union des producteurs agricoles, de rotations planifiées ou d'achats de nouvelles génératrices pour combler les nombreux besoins d'énergie.

La plupart des sinistrés ont été exposés à une période d'absence d'électricité de plus de 21 jours. Pour certaines familles le service n'a pu être rétabli avant 40 jours (tableau 2).

Tableau 2
Le nombre de jours sans électricité selon les catégories de sinistrés

	Familles urbaines (n=24)	Familles rurales (n=23)	Personnes âgées urbaines (n=12)	Personnes âgées rurales (n=12)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
14 jours et moins	0	0	0	0	3	3
15 à 21 jours	9	3	6	4	5	27
Plus de 21 jours	15	20	6	8	16	65

Résumons :

- La plupart des sinistrés ont réagi calmement, sans beaucoup d'appréhension, au début de la crise ou de la perte du service d'électricité. Le rétablissement rapide de celui-ci paraissait imminent pour la majorité.

- Ce n'est qu'au cours des jours qui ont suivi le début de la crise que la plupart des sinistrés ont réalisé l'ampleur du désastre et qu'ils ont envisagé son prolongement pour une période indéterminée. C'est également à ce moment qu'ils ont, dans la plupart des cas, opté pour un mode d'hébergement.
- Si plusieurs sinistrés ont considéré avec sang-froid les possibilités qui s'offraient à eux et ont eu le sentiment de maîtriser la situation en dépit des circonstances, d'autres ont ressenti de la panique et de très fortes inquiétudes pour leur sécurité personnelle, celle des membres de leur famille ou de leur environnement.

DEMEURER CHEZ SOI SANS ÉLECTRICITÉ

Parmi les ménages rencontrés, un peu moins de la moitié sont demeurés à leur domicile (46/95). Ils se répartissent également chez les familles rurales (n=8) ou urbaines (n=8) ainsi que chez les ménages âgés (n=8), tandis que cette situation se constate chez presque l'ensemble des ménages d'agriculteurs (22/24).

La situation des familles

Les principales raisons de demeurer à leur domicile, telles qu'évoquées par les répondants des familles urbaines et rurales sont la possession des équipements ou du matériel permettant d'assurer la continuité des activités quotidiennes essentielles (se chauffer, se nourrir, dormir), le sentiment d'autosuffisance et d'autonomie, le sentiment de sécurité et de bien-être lié au domicile, le refus d'aller demeurer ailleurs que chez soi et l'anticipation du rétablissement du service électrique à court terme. Notons également que plus de la moitié des familles (10/16) étant demeurées à leur domicile ont accueilli d'autres sinistrés. Dans certains cas, des personnes supplémentaires se sont jointes à ceux-ci pour la prise de repas sur une base régulière ou ponctuelle. Des hôtes rapportent ainsi avoir reçu jusqu'à 25 sinistrés lors de repas.

Demeurer à son domicile en l'absence prolongée d'électricité, pour les individus qui ont accueilli ou non d'autres sinistrés, a fait appel à beaucoup d'ingéniosité et de précautions. Si

certaines familles ont pu bénéficier d'une génératrice, d'autres n'ont eu accès qu'à des équipements plus rudimentaires pour se chauffer, s'alimenter et effectuer d'autres activités de la vie quotidienne. Au plan de l'organisation générale, des répondants mentionnent avoir établi, et ce, dès le départ, des règles de fonctionnement ou de contrôle des activités de la maisonnée. Ainsi, la répartition équitable des tâches, la prise de mesures d'hygiène et le rationnement des activités en fonction des capacités énergétiques de la génératrice furent les consignes d'usage. La limite dans l'écoute des informations télévisées concernant le sinistre fut aussi une disposition prise par des familles demeurées à domicile afin d'éviter le climat de panique ou la démoralisation.

Tous les individus qui sont demeurés à domicile possédaient un système de chauffage d'appoint au bois et d'un minimum de combustible. Quelques personnes précisent toutefois avoir écoulé assez rapidement leurs provisions de bois de chauffage. Parmi les dispositions ou les activités relatives au chauffage au bois, mentionnons l'alimentation continue en combustible, qui se faisait dans la plupart des cas en alternance entre les sinistrés et les hôtes, tant le jour que la nuit, et le nettoyage du poêle à bois, qui devait aussi être effectué sur une base régulière. Dans certains cas, le bois fourni ou acheté à la suite de l'épuisement des réserves devait aussi être séché préalablement à son utilisation puisque trop « vert » pour être utilisé. Certaines précautions étaient également prises afin de limiter le refroidissement du domicile ou de maximiser la chaleur produite comme, par exemple, l'utilisation d'une seule porte d'entrée ou le chauffage d'une seule pièce où l'on se regroupait.

La préparation des repas est également un aspect de la vie quotidienne qui a été complexifié en l'absence d'électricité. Si certains ont pu cuisiner sur le poêle à bois, d'autres se sont servis du poêle à gaz propane ou de poêles à fondue pour la cuisson de la nourriture. D'autres dispositions occasionnelles, telles la commande de repas du restaurant ainsi que la prise de repas dans les centres d'hébergement, sont aussi citées. Les provisions du congélateur ont aussi été utilisées. Celles-ci ont généralement été conservées dans les congélateurs avec des ajouts de glace ou encore en les entreposant dans la neige ou dans des remises extérieures.

Dans plusieurs cas, l'approvisionnement en eau fut une source d'inquiétude puisque les puits artésiens ne fonctionnaient pas en l'absence de génératrice. L'utilisation de glace fondue pour le lavage des vêtements et de la vaisselle ainsi que pour les installations sanitaires fut l'initiative

priviliée par certains, alors que d'autres ont profité de l'offre d'amis, de membres de la famille immédiate ou élargie, ou encore de dispositions prises par leur employeur pour faire leur lessive ou effectuer leur toilette complète. Peu de sinistrés mentionnent l'existence de difficultés en ce qui a trait aux déplacements. En pareilles situations, ce sont des amis ou des voisins qui ont offert leurs services aux sinistrés aux prises avec des problèmes de transport ou qui ont prêté un véhicule.

Les hébergés ainsi que les hôtes dormaient généralement près de sources de chaleur en se regroupant le plus souvent au sous-sol. L'éclairage des pièces se faisait à l'aide de lampes à l'huile, de bougies ou de lampes à piles. En ce qui a trait aux activités à domicile, les sinistrés évoquent surtout l'écoute d'émissions à partir de radios ou de téléviseurs à piles ou alimentés par la génératrice, les jeux de société, la lecture et les discussions.

Bien que plusieurs personnes décrivent leur expérience comme une fête ou une période pendant laquelle régnait un climat d'entraide et d'échanges réciproques, quelques-unes l'ont trouvé plus ou moins difficile, voire pénible. Des difficultés ou des facteurs de stress ont contribué à augmenter les inquiétudes ou les tensions ressenties. On évoque surtout l'approvisionnement en bois de chauffage, la peur de manquer d'essence pour la génératrice ou d'eau, le manque relatif de confort et l'absence de moyens de communication. Les problèmes découlant de l'entretien du domicile et les lacunes dans la surveillance par les forces de l'ordre sont aussi des aspects qui ont affecté le quotidien de sinistrés.

Certains comportements, attitudes ou des situations particulières sont aussi associés à des aspects négatifs vécus lors de la crise du verglas. Par exemple, des sinistrés en ayant hébergé d'autres relatent que l'agitation des enfants, l'inactivité ou les réticences de certains adultes à s'engager dans l'accomplissement des tâches domestiques quotidiennes et le manque d'intimité ont amplifié les difficultés qu'ils traversaient. Le rappel constant d'inquiétudes pour le domicile quitté, l'intolérance d'adultes ou de personnes âgées à l'égard des enfants des hôtes ainsi que les attitudes défaitistes des personnes hébergées ont, dans certains cas, envenimé le climat et exacerbé les tensions.

Le fait de constater les dommages survenant à leur domicile, le manque d'information quant à la possibilité d'obtenir de l'aide financière, l'alimentation continuelle du poêle à bois, l'absence

du conjoint et les responsabilités familiales accrues sont aussi des sources de stress supplémentaires qui ont accentué les difficultés pendant la crise chez certains sinistrés demeurés à domicile.

Les biens acquis pour le confort sont l'eau, le bois, la nourriture, les chandelles, l'huile à lampe, les lampes à pile et les piles ainsi que le combustible pour les poêles à fondue. Certains mentionnent aussi l'achat ou l'emprunt de génératrices. Les sentiments positifs ou négatifs ressentis par les répondants des familles urbaines et rurales sont décrits dans le tableau 3.

Tableau 3
Les réactions et les sentiments positifs et négatifs
des familles demeurées à domicile

	Réactions et sentiments positifs	Réactions et sentiments négatifs
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none">• L'association de l'expérience à du camping• La satisfaction de pouvoir demeurer chez soi• La sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Le confinement au domicile• Le manque d'activités• La solitude et l'isolement
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none">• L'atmosphère joviale et de fête• Le sentiment d'utilité provenant de l'engagement bénévole à l'extérieur du domicile• La sérénité	<ul style="list-style-type: none">• La fatigue face aux tâches à accomplir• La déprime• Les craintes de bris face aux équipements (génératrices)• La lourdeur de la responsabilité face aux hébergés• L'abandon• L'isolement et la solitude• La crainte de mourir gelé• Les tensions• L'ennui• La méfiance et les craintes face aux vols de génératrices²

2 Relativement aux craintes de se voir subtiliser leur génératrices, des personnes auraient entouré celles-ci de barbelées ou de lames de rasoir afin de dissuader les voleurs. Un agriculteur mentionne aussi qu'un individu malade (branché sur un respirateur) s'assurait de conserver sa génératrice en faisant le guet à sa fenêtre avec une arme à feu.

Dans l'ensemble une plus importante variété de réactions et sentiments négatifs ressortent des propos des répondants des familles rurales. Les sentiments d'isolement et de solitude sont évoqués chez les deux catégories de répondants.

Les personnes âgées

En ce qui a trait aux ménages âgés, le tiers d'entre eux (8/24) sont demeurés à domicile. Les raisons d'opter pour ce choix sont l'aide concrète — bois, génératrice, nourriture — et le support moral reçus de leurs enfants ou le fait que ceux-ci demeuraient à proximité et l'assurance qu'ils pouvaient compter sur leur aide en cas de nécessité. Ces personnes disent qu'ils possédaient également les moyens et les biens essentiels leur permettant de demeurer à leur domicile en se chauffant, s'éclairant et cuisinant de manière adéquate.

La moitié de celles-ci (4/8) dit également avoir hébergé d'autres sinistrés, soit des voisins ou des membres de leur famille. Bien que certains répondants âgés associent leur expérience à un surcroît de travail découlant de l'accomplissement des activités domestiques complexifiées, ils précisent que cela leur remémorait des souvenirs d'enfance : la vie sans électricité ou la vie dans les chantiers. Les principales difficultés vécues par ces personnes sont l'inquiétude pour leurs enfants, la crainte des incendies ou des intoxications en raison des moyens de chauffage et d'éclairage utilisés et les risques encourus lors de déplacements à pied ou en automobile. Les fortes variations de la température ambiante, les chutes de branches ou de fils pouvant compromettre leur sécurité physique ont également été associées à des aspects désagréables ou à des risques potentiels à l'intégrité physique par les répondants.

Les informations et conseils judicieux sur les moyens de se réchauffer et de s'éclairer en toute sécurité donnés par l'entremise de personnalités lors d'émissions radiophoniques ont aussi grandement été appréciés par les aînés et mis en application. Par contre, d'autres mentionnent avoir été mal renseignés par des marchands ou des employés de magasins sur l'utilisation de certains combustibles et précisent que leur vigilance leur a évité une seconde catastrophe. Les réactions et sentiments généralement éprouvés³ font l'objet du tableau 4.

3 Aucune différence n'étant perceptible entre les ménages âgés des milieux urbain ou rural, les résultats sont exprimés pour l'ensemble.

Tableau 4
Les réactions et les sentiments positifs et négatifs
des ménages âgés demeurés à domicile

Réactions et sentiments positifs	Réactions et sentiments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• La détente• L'optimisme• L'autonomie• L'absence de stress• L'appréciation de pouvoir demeurer chez soi	<ul style="list-style-type: none">• Les inquiétudes pour les proches ou la santé du conjoint• L'ennui• La menace perçue à la sécurité personnelle• Le manque d'intimité• Le confinement• Les inquiétudes quant au prolongement de la crise• La crainte des dégâts matériels• La complexité de l'organisation du quotidien

Les agriculteurs

Chez les agriculteurs, le choix de demeurer ou de quitter se pose peu en raison de leurs responsabilités face au déroulement de leurs activités agricoles et de la présence d'animaux. Le fait de disposer d'un système de chauffage d'appoint et de génératrices est aussi un incitatif à demeurer à domicile. Plusieurs de ces répondants ont aussi hébergé d'autres sinistrés (10/22), dans certains cas jusqu'à douze personnes, pour des périodes variant de quelques jours à un mois.

Les principales difficultés vécues par les agriculteurs sont relatives à la continuité des activités agricoles et aux génératrices. En effet, l'acquisition de génératrices, l'alternance de celles-ci entre le domicile et les bâtiments ou entre les agriculteurs, l'approvisionnement en essence, les bris furent des causes importantes de stress et de déploiement d'énergie. La crainte pour la survie, l'alimentation, la santé, la sécurité et la productivité des animaux ainsi que les répercussions à plus long terme de la crise sur ceux-ci furent aussi des préoccupations majeures lors de la crise. De surcroît, la dévastation des boisés et des érablières, incluant les équipements agricoles, a provoqué un état d'anéantissement ou de découragement total chez certains producteurs.

Des agriculteurs relatent également l'angoisse générée par le risque de subir des bris importants aux bâtiments et les initiatives visant à assurer leur protection contre l'effondrement possible en raison du poids de la glace ou du verglas accumulé. L'absence de moyens de communication ou les difficultés à entrer en contact avec divers organismes ou des fournisseurs ont également constitué des contraintes importantes au déroulement des opérations de la ferme. Les sentiments et les réactions positives et négatives cités par les agriculteurs sont décrits dans le tableau 5.

Tableau 5
Les réactions et les sentiments positifs et négatifs des agriculteurs

Réactions et sentiments positifs	Réactions et sentiments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• Le maintien d'une bonne entente et d'absence de conflits entre les hôtes et les personnes hébergées• Le développement d'amitié ou de liens profonds avec les personnes hébergées• L'appréciation du soutien et de l'aide concrète offerte par les personnes hébergées• La concertation entre les agriculteurs pour identifier et porter assistance aux confrères les plus susceptibles d'éprouver des difficultés opérationnelles• L'impression d'être en vacances• Le soutien et la répartition des tâches entre les conjoints• La valorisation et l'estime de soi découlant de l'aide offerte, des services rendus et de l'action bénévole• Le sentiment de sécurité• Le calme et la détente• La réciprocité et l'entraide	<ul style="list-style-type: none">• La lourdeur accrue des tâches quotidiennes et de l'entretien du domicile• Les conflits inter-générationnels avec des personnes hébergées• Les inquiétudes pour l'entreprise• Les soucis financiers dus aux bris, à l'alimentation en diesel et aux dépenses supplémentaires occasionnées par l'hébergement de sinistrés• La déception face au manque de collaboration aux travaux domestiques de la part des hébergés• Les inquiétudes pour les animaux• Le stress lié à l'organisation et au maintien des activités de la ferme• La vigilance accrue des lieux, des opérations et des animaux• La tristesse face à la dévastation des boisés ou des érablières• La fatigue• La panique

Soulignons que la difficulté à obtenir de la main-d'œuvre et l'alourdissement des tâches habituelles ou leur accomplissement avec des moyens fortement restreints, tant à la ferme qu'au domicile, ont grandement affecté les agriculteurs et leurs conjoints. D'autres facteurs ou aspects de la crise ont généré des problèmes particuliers aux agriculteurs, dont les opérations de délestage d'Hydro-Québec et leurs répercussions sur le fonctionnement des équipements agricoles, les difficultés à s'approvisionner en eau et en nourriture pour les animaux, l'épuisement, les blessures et les risques de blessures dus à la nécessité de maintenir continuellement

en état de marche les tracteurs et autres équipements ainsi que les dangers encourus en présence des chutes de fils et de branches. Le manque de sommeil et l'isolement apparaissent également comme des situations en ayant affecté plusieurs.

Résumons :

- Chez les sinistrés demeurés à leur domicile, ce sont la présence de systèmes de chauffage d'appoint, généralement des poêles à bois, les génératrices, l'approvisionnement en eau et en nourriture, le sentiment d'autonomie et de sécurité qui ont motivé leur choix.
- La majorité des sinistrés (24/46) demeurés à domicile ont hébergé d'autres personnes.
- Certaines dispositions ou mesures prises par les hôtes semblent avoir contribué à faciliter l'adaptation à la crise. Mentionnons, entre autres :
 - ◇ la répartition équitable des tâches domestiques entre les hôtes et les hébergés ;
 - ◇ le respect de mesures d'hygiène ;
 - ◇ l'utilisation rationnelle ou l'économie d'énergie ;
 - ◇ l'écoute limitée des informations télévisées ou radiophoniques sur le verglas ;
 - ◇ les repas pris occasionnellement au restaurant ou dans les centres d'hébergement ;
 - ◇ l'utilisation des provisions du congélateur ;
 - ◇ l'utilisation de neige ou de glace fondue pour le lavage des vêtements, de la vaisselle ou pour les installations sanitaires ;
 - ◇ l'offre des parents, des amis ou des employeurs pour la lessive et les douches ;
 - ◇ l'aide aux déplacements en véhicule ;
 - ◇ l'entraide et le support mutuels entre les hôtes et les hébergés ;
 - ◇ le regroupement des sinistrés dans une même pièce pour dormir ;
 - ◇ les moments de détente et les activités en groupe.
- Les principales difficultés ou sources de stress mentionnées par les personnes demeurées à domicile ou ayant hébergé d'autres sinistrés à leur demeure sont :

- ◇ l'entretien du chauffage au bois ;
 - ◇ l'approvisionnement en essence, en bois et en eau ;
 - ◇ le manque de confort ;
 - ◇ le manque d'intimité ;
 - ◇ l'absence de moyens de communication ;
 - ◇ la difficulté à effectuer les tâches domestiques habituelles ;
 - ◇ les attitudes ou comportements inappropriés ou le manque d'égard des personnes hébergées à l'endroit des hôtes ;
 - ◇ les menaces perçues à la sécurité ou à l'intégrité physique ;
 - ◇ l'accroissement des responsabilités parentales pour la conjointe.
-
- Chez les ménages âgés demeurés à leur domicile, les menaces à la sécurité et à l'intégrité physique de même que les limites fonctionnelles et les problèmes de santé du conjoint ont constitué les principales sources de stress et difficultés.
 - Les agriculteurs ont été incités à demeurer à domicile pour des raisons similaires aux familles urbaines et rurales, mais c'est surtout la nécessité de continuer les opérations de la ferme qui a, en quelque sorte, restreint leur choix de quitter ou de demeurer au domicile.
 - La crise du verglas a occasionné des difficultés et des sources de stress particulières aux agriculteurs et à leurs conjointes puisque ce sont plusieurs aspects de leur vie quotidienne, professionnelle et de leur avenir qui étaient en jeu dans l'immédiat et à plus long terme.
 - L'esprit d'entraide manifesté entre les agriculteurs est l'un des principaux facteurs qui a favorisé l'adaptation de ces derniers à la crise.
 - Chez les répondants ayant demeuré à leur domicile, la crise du verglas semble avoir généré une plus forte variété de réactions et de sentiments négatifs chez les familles rurales et les ménages âgés. Toutefois, la présence d'expériences positives est aussi mentionnée.

L'ITINÉRAIRE DES PERSONNES RELOCALISÉES

Chez les répondants de familles ayant été contraintes de quitter leur domicile pour se diriger vers une autre ressource d'hébergement⁴, mentionnons que si certaines personnes ont vécu dans le même lieu pendant toute la durée de la crise, nombreux sont ceux qui ont effectué plusieurs déplacements, pouvant aller jusqu'à cinq, au cours de cette période. La moyenne de l'ensemble se situe à deux déplacements et les sinistrés qui ont été hébergés, pour la plus grande partie de la crise chez des parents ou des amis, semblent s'être déplacés un peu moins souvent (1,8) (tableau 6).

Tableau 6
Le nombre moyen de déplacements effectués chez les familles sinistrées selon le mode d'hébergement

	Centre d'hébergement	Parents ou amis	Ensemble
Familles urbaines	1,9	1,9	1,9
Familles rurales	2,4	1,7	2,1
Total	2,1	1,8	2,0

Ce sont les familles du milieu rural et qui ont été hébergées chez des parents ou des amis qui semblent démontrer une plus importante stabilité dans leur itinéraire de relocalisation (1,7), tandis que celles qui sont surtout demeurées en centre d'hébergement semblent s'être déplacées plus souvent (2,4). On ne note pas de différence dans la moyenne des déplacements effectués selon le mode d'hébergement chez les familles urbaines (1,9). En ce qui a trait aux déplacements effectués par les ménages âgés, leur nombre varie également (tableau 7).

La moyenne générale des déplacements des ménages âgés est similaire à celle des familles sinistrées (1,9 vs 2). Ce sont également les personnes hébergées chez des parents ou des amis qui se sont le moins déplacées (1,5). Le groupe qui semble avoir été contraint de se relocaliser plus fréquemment sont les ménages âgés de milieu rural qui ont surtout vécu en centre d'hébergement, effectuant en moyenne trois déplacements.

4 N'inclut pas les agriculteurs, puisque seulement deux familles ont quitté leur domicile.

Tableau 7
**Le nombre moyen de déplacements effectués chez les ménages âgés
selon le mode d'hébergement**

	Centre d'hébergement	Parents ou amis	Ensemble
Ménages âgés urbains	1,5	1,4	1,4
Ménages âgés ruraux	3,0	1,7	2,4
Total	2,3	1,5	1,9

Notons également que certaines familles (n=4) et ménages âgés (n=4) sont demeurés pendant des durées variables chez des parents ou des amis avant de se diriger vers un centre d'hébergement ou ont rapporté la situation inverse. On remarque aussi une alternance dans les modalités d'hébergement. Ainsi, des sinistrés se sont déplacés vers d'autres ressources pour effectuer le lavage de leurs vêtements, la prise de repas et les soins d'hygiène (douches, bains), pour revenir dormir chez les parents ou les amis ou dans les centres. Plusieurs sinistrés ont également hébergé des parents, des voisins ou des amis avant de quitter eux-mêmes leur domicile ou d'être invités à le faire par les autorités. Il est donc difficile de catégoriser les sinistrés selon un itinéraire spécifique ou de les inclure dans des groupes homogènes. Des facteurs généraux ou spécifiques aux familles ou aux ménages âgés les ont motivés à quitter leur domicile ; toutefois, des motifs communs aux deux catégories sont rapportés. Par exemple, l'absence de biens essentiels, les problèmes de santé et l'évacuation par les autorités (tableau 8).

La plupart ont répondu à une invitation de quitter leur domicile de membres de la famille immédiate et élargie ou d'amis ou ont pris leur décision après avoir appris l'ouverture de centres d'hébergement par diverses sources d'information (individus, médias). Pour ceux qui ont évoqué cet aspect dans leurs commentaires, la décision de partir fut généralement prise conjointement ou en famille. Quelques-uns ont demandé à des parents ou à des amis de les héberger ; toutefois, en l'absence de place où aller, ils ont été recueillis par des étrangers ou ont ouvert eux-mêmes un centre d'hébergement.

La durée moyenne de la relocalisation varie chez les diverses catégories de sinistrés (tableau 9). Alors que certains ont quitté le domicile pour une période de sept jours seulement, d'autres ont

vu cette situation se prolonger jusqu'à quarante jours. Pour l'ensemble, la durée moyenne de la relocalisation est de 23 jours.

Tableau 8
Les motifs à quitter le domicile chez les familles
et les ménages âgés sinistrés

Familles urbaines et rurales	Ménages âgés urbains et ruraux
<ul style="list-style-type: none"> • Le froid et l'humidité du domicile • L'absence d'eau courante • L'annonce de la prolongation de la crise ou de l'interruption du service d'électricité • La plus grande facilité perçue de vivre la situation en compagnie de la famille ou d'autres sinistrés • Les difficultés de transport pour le travail • Les problèmes de santé (incluant la grossesse ou un accouchement récent) • L'invitation de proches à héberger • La possibilité de rendre service à des amis en demeurant à leur domicile • L'évacuation par les autorités • L'absence du nécessaire pour affronter la crise (chauffage d'appoint, nourriture, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes de santé du répondant ou de son conjoint • L'absence de biens nécessaires pour affronter la crise (chauffage d'appoint ou autre) • Les craintes de bris au domicile • Les menaces à l'intégrité physique • La crainte générale • Les incapacités ou limites fonctionnelles • Les invitations des proches • L'évacuation par les autorités • L'annonce de la prolongation de la crise ou de l'interruption du service d'électricité

Tableau 9
La durée moyenne de la relocalisation selon le mode d'hébergement
des sinistrés (en nombre de jours)

Mode d'hébergement	Familles		Ménages âgés		Total (nb. jours)
	Parents ou amis	Centres d'hébergement	Parents ou amis	Centres d'hébergement	
Milieu urbain	24	22	21	19	23
Milieu rural	21	27	21	23	24
Total (nb. jours)	23	25	21	21	23

C'est chez les sinistrés du milieu rural que l'on constate une plus forte moyenne de jours en centres d'hébergement. Les familles et ménages âgés y ont donc passé respectivement 27 et 23

jours. Les ménages âgés urbains sont, par contre, ceux qui y sont demeurés le moins longtemps (19 jours).

Les difficultés vécues pendant la relocalisation

La crise du verglas ne s'est pas terminée avec la fin des précipitations, ni avec le rétablissement du service d'électricité. Toutefois, c'est à un des moments les plus forts ou les plus critiques de la tempête que plusieurs individus ont entamé un processus particulier, celui de relocalisation. Les sinistrés ont eu à vivre des moments d'inquiétudes, de stress et des difficultés spécifiques à cette étape qui découlent des rapports qu'elles ont entretenus avec leurs hôtes, ou de la continuité du quotidien dans des conditions inhabituelles ou de privation. Les menaces perçues ou concrètes à leur intégrité, à leur santé ou à leur environnement ainsi que les difficultés d'ordre psychosocial sont autant d'éléments qui ont affectés les sinistrés.

Les tableaux 10 à 13 regroupent les difficultés remémorées par les répondants des familles urbaines et rurales selon leur mode d'hébergement et ont été catégorisées sous différentes dimensions. Certaines contraintes ne sont toutefois pas toujours exclusives à une catégorie particulière. Un exercice similaire rend compte des mêmes dimensions chez les personnes âgées (tableau 14).

Les difficultés vécues par les familles

Pour certains répondants, ce sont les aspects *relationnels* et les interactions avec leurs hôtes, avec les responsables de l'hébergement ou les autres sinistrés qui se sont avérés les aspects les plus contraignants de la relocalisation. La présence d'enfants ou d'adolescents ou leurs comportements semblent avoir suscité des malaises ou avoir amplifié le degré des difficultés chez plusieurs sinistrés ainsi que les mésententes et les conflits entre individus (tableau 10).

Les répondants des familles urbaines n'ont pas fait mention de difficultés relationnelles vécues dans les centres. Ce type de difficultés semble davantage exprimé par les répondants ruraux ayant séjourné dans les centres.

Tableau 10
Les difficultés relationnelles vécues par les familles

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • Les tensions, frustrations et conflits avec la famille immédiate ou élargie • L'accueil mitigé des hôtes ou sentiment de ne pas être accepté • Les difficultés d'adaptation des hôtes à la présence de jeunes enfants ou d'adolescents • L'intransigeance des hôtes face aux enfants et adolescents des sinistrés • Les demandes de transfert ou de remise de l'aide financière versée aux sinistrés par les hôtes • La conciliation des habitudes de vie entre les sinistrés et les hôtes 	Aucune difficulté mentionnée
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Les difficultés d'adaptation des hôtes à la présence de jeunes enfants ou d'adolescents • Le fait de devoir assumer les coûts ou les dépenses liées au séjour chez les hôtes • Les relations difficiles avec la famille élargie • Le constat ou l'exposition à des difficultés personnelles ou des habitudes de vie discutables des hôtes (alcoolisme du beau-père) • Les conflits et les disputes entre les enfants des hôtes et des hébergés 	<ul style="list-style-type: none"> • L'adaptation des sinistrés à la présence de jeunes enfants, d'enfants agités ou d'adolescents turbulents ou indisciplinés • Les attitudes de mépris de certains responsables • L'exposition aux conflits et querelles entre individus ou membres d'une même famille • La présence de sinistrés qui critiquent sans raison valable ou qui abusent des ressources à leur disposition • Le manque de reconnaissance ou de respect des responsables face aux initiatives d'individus non intégrés aux organismes officiels • Les conflits entre bénévoles ou organismes émergeant des différentes façons de faire, des modalités de gestion ou de contrôle du centre d'hébergement • Les abus de pouvoir de certains responsables

Les obstacles *matériels ou physiques* ou les *difficultés relatives l'organisation* de leur vie quotidienne, les modifications à leurs habitudes de vie et à leurs activités chez leurs différentes sources d'hébergement comme aussi cités comme étant des obstacles importants à surmonter chez les familles (tableau 11).

C'est chez les familles rurales hébergées chez des parents ou des amis qu'on semble remarquer une moins forte diversité de difficultés d'ordre physique, matériel ou organisationnel. Indépendamment du mode d'hébergement, la promiscuité, les problèmes de fonctionnement des génératrices, le fait de vivre des événements de vie difficiles et d'en assumer les responsabilités dans un contexte s'y prêtant peu et les bouleversements dans les habitudes de vie des sinistrés sont des difficultés qui semblent avoir été communément rencontrées.

Tableau 11
Les difficultés d'ordre physique, matériel
ou organisationnel des familles

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • La surveillance ou la vérification quotidienne du domicile quitté • Les difficultés de transport ou de déplacements • Le manque de combustible ou d'autres biens nécessaires à la poursuite des activités quotidiennes (bois, nourriture, essence, etc.) • La désorganisation des règles et des habitudes de vie coutumières de sinistrés • La vie commune dans des lieux exigus • L'approvisionnement en eau chaude pour les soins d'hygiène, le lavage des vêtements et autres tâches domestiques quotidiennes • La préparation des repas à l'aide d'équipements non habituels ou non conventionnels • L'approvisionnement et la conservation des denrées périssables • Les bris de génératrices • L'approvisionnement de bougies, d'huile ou de batteries • L'abandon des animaux domestiques au domicile • Le maintien continu des sources de chauffage (alimentation du poêle à bois) • La présence de responsabilités liées à des événements de vie difficiles vécus simultanément 	<ul style="list-style-type: none"> • Les bris de génératrices • L'absence de lits • L'inconfort des lits de camp • Les difficultés à bénéficier d'un sommeil adéquat et réparateur • L'absence de règles de vie • La présence de responsabilités liées à des événements de vie difficiles vécus simultanément • L'obligation du respect du couvre-feu • Le manque général d'organisation ou le climat de désorganisation ambiant • Le constat de dépassement ou du manque de préparation des responsables ou des bénévoles face à la situation • Les difficultés à contrôler et surveiller les enfants • Les files d'attente au service des repas • Le manque d'hygiène lors du service des repas • Les soins d'hygiène aux enfants • L'affluence, l'accessibilité à des heures adéquates ou le manque de douches • L'absence d'ascenseurs dans les centres à plusieurs étages • Les déplacements d'un centre à un autre

...suite

Tableau 11 (suite)

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation et l'accomplissement des activités ou des tâches domestiques quotidiennes • La promiscuité dans les lieux d'hébergement • L'exiguïté des lieux • L'approvisionnement en nourriture • L'abandon des animaux familiers au domicile • La vérification et la surveillance quotidienne du domicile 	<ul style="list-style-type: none"> • L'approvisionnement en nourriture • La distribution de repas non équilibrés ou nutritifs • Le manque de tranquillité • Le froid • La promiscuité • La présence de personnes âgées démentes ou séniles • Les difficultés à dormir et la durée de sommeil abrégée • Le manque ou l'impossibilité d'accéder aux appareils de communication • L'iniquité ou la mauvaise utilisation des dons ou des ressources matérielles • Le manque d'information sur la situation • Les déplacements d'un lieu à un autre pour effectuer des activités de la vie quotidienne (lavage, hygiène, repas, etc.)
		<ul style="list-style-type: none"> • L'absence ou le manque de service et soins médicaux ou infirmiers • L'établissement et le respect d'horaires de repas • L'absence d'aires pour les fumeurs • Le manque de confort • L'absence de douches • L'absence de repas chauds • Le fait de devoir dormir dans un lieu commun en présence de nombreux étrangers • L'absence ou le manque de règlements • Le manque d'éclairage

Les familles rurales hébergées en centres semblent avoir éprouvé plus de difficultés d'ordre physique, matériel ou organisationnel comparativement à celles qui sont demeurées chez des parents ou des amis. Cette tendance ne semble toutefois pas exprimée par les familles urbaines.

Les difficultés ou les stress *environnementaux*, que constituent les menaces à la sécurité et à l'intégrité des sinistrés ou à celle des membres de leur famille, comprenant les risques sanitaires et les problèmes de santé, ont également été mentionnés (tableau 12).

Tableau 12
Les difficultés ou les stress environnementaux des familles

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • Les craintes face aux chutes de poteaux, d'arbres ou d'accumulation de glace des toits 	<ul style="list-style-type: none"> • L'affluence importante de sinistrés dans les centres • Le manque de chauffage et d'éclairage dans les immeubles • L'exposition à la fumée de cigarettes • Les épidémies et les maladies • La présence d'individus louches ou indésirables • La protection et la sécurité des enfants et des adolescents • La consommation excessive d'alcool ou de drogues • La ventilation inadéquate • Les maladies contagieuses chez les enfants
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Le constat de la dévastation du paysage ou de bris au domicile • La présence de fumeurs • La protection du domicile des sinistrés contre le vandalisme 	<ul style="list-style-type: none"> • L'obscurité • Le bruit des branches qui tombent • La malpropreté des lieux • La crainte du vol ou les vols d'objets personnels • La fumée de cigarettes • La protection des enfants et des adolescents • La présence d'individus indésirables • La difficulté d'assurer le suivi des soins de santé d'enfants malades (diabétique)

Il semble que les individus relocalisés en centres d'hébergement aient perçu une plus grande menace à leur intégrité physique ou à celle de leurs enfants et une plus importante exposition à divers risques sanitaires et sociaux.

Les problèmes *psychosociaux*, incluant ceux qui découlent d'un manque ou de l'absence de support social, apparaissent également des éléments ayant affecté plusieurs individus ainsi que les diverses craintes et émotions vécues pendant la crise. Cette situation semble plus perceptible chez les familles rurales hébergées en centres (tableau 13).

Tableau 13
Les difficultés ou les problèmes d'ordres psychosocial
et émotionnel des familles

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'ennui • Les limites ou l'absence de choix face aux ressources d'hébergement disponibles • La séparation temporaire du conjoint ou des enfants due au manque d'espace pour les accueillir • L'augmentation des responsabilités parentales pour la conjointe • Le sentiment de déranger • Le vécu simultané d'événements de vie difficiles (décès, convalescence, maladies, hospitalisation, séparation ou divorce, etc.) • L'expulsion ou l'obligation de quitter la ressource d'hébergement sans préavis • L'invitation ou les pressions subtiles à quitter le lieu d'hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> • Le vécu simultané d'événements de vie difficiles (décès, maladies, hospitalisation, etc.) • Les comportements de panique chez les autres sinistrés • L'absence d'intimité • L'intégration à de nouveaux groupes • La vie en communauté
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Le souci pour le domicile quitté • La crainte de vivre des conflits familiaux en situation d'hébergement • La crainte de déranger les parents plus âgés • La crainte que les jeunes enfants importunent les hôtes 	<ul style="list-style-type: none"> • La crainte de l'obscurité et des sons causés par les chutes d'arbres ou de branches ou du glissement de la glace sur les toits • Les pleurs et les craintes des enfants • La démoralisation générale liée à la prolongation de la panne et de la nécessité d'être hébergé • Le fait d'être séparé de membres de la famille immédiate ou élargie • Le manque d'écoute au regard de besoins spécifiques • L'absence de contacts avec l'extérieur • L'absence ou le manque d'engagement des élus municipaux envers les sinistrés • L'incapacité de remplir les obligations liées à l'emploi • La crainte de manquer de nourriture • L'ignorance quant à la durée du séjour • L'agressivité ou les comportements inacceptables de certains sinistrés • L'exposition à des individus paniqués ou propageant des craintes non fondées parmi les sinistrés • L'absence de support familial ou de relations sociales permettant l'utilisation d'une autre source d'hébergement

Les familles urbaines ayant séjourné chez des parents ou des amis semblent avoir éprouvé davantage de difficultés psychosociales et émotionnelles que leur contrepartie rurale pour qui cette tendance ressort davantage lors d'hébergement dans les centres.

Chez les aînés relocalisés, on observe des difficultés de natures similaires aux répondants des familles. Elles ont été regroupées sous les mêmes catégories au tableau 14. Tout comme la tendance exprimée chez les familles, l'hébergement dans les centres semble avoir suscité une plus forte expression de difficultés ou de problèmes rencontrés ou perçus chez les aînés.

Tableau 14
Les difficultés vécues par les ménages âgés
selon le mode d'hébergement

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Les difficultés relationnelles		
Ménages urbains	<ul style="list-style-type: none"> Le manque ou l'absence de communication avec les proches 	<ul style="list-style-type: none"> Le manque de discernement de certains bénévoles L'obligation de subir les états d'âme ou l'énervement des sinistrés L'exposition à la vulgarité
Ménages ruraux	<ul style="list-style-type: none"> L'impatience des hôtes, le manque d'égard ou les attitudes inadéquates 	<ul style="list-style-type: none"> L'absence de personnes connues L'obligation de se mêler, de converser ou de se préoccuper de gens inconnus ou avec qui on se sent plus ou moins à l'aise
Les difficultés d'ordre physique, matériel ou organisationnel		
Ménages urbains	<ul style="list-style-type: none"> L'organisation du quotidien La surveillance du domicile quitté 	<ul style="list-style-type: none"> Les soins d'hygiène personnelle (inadéquation des installations, manque de douches, le besoin ou le manque d'aide) L'absence d'intimité La réglementation et les procédures rigides La piètre qualité de la nourriture Le manque d'organisation et de contrôle Le surpeuplement Les bris de génératrices La surveillance du domicile quitté

...suite

Tableau 14 (suite)

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Les difficultés d'ordre physique, matériel ou organisationnel (suite)		
Ménages ruraux	<ul style="list-style-type: none"> • Les limites dans l'utilisation de l'eau pour l'hygiène personnelle • La surveillance du domicile quitté 	<ul style="list-style-type: none"> • Le bruit et l'agitation • La nourriture inadéquate (diabète) • L'exposition à la fumée de cigarettes • La présence de jeunes enfants ou d'adolescents agités • Le manque de commodités sanitaires • L'inconfort des lits de camps
Les difficultés ou les stress environnementaux		
Ménages urbains	<ul style="list-style-type: none"> • L'évacuation du domicile 	<ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes de sommeil • L'évacuation du centre • La crainte du vol • La surpopulation des lieux
Ménages ruraux		<ul style="list-style-type: none"> • L'état de santé précaire ou la présence de maladie • La crainte de tomber malade
Les difficultés ou les problèmes d'ordre psychosocial et émotionnel		
Ménages urbains	<ul style="list-style-type: none"> • Les inquiétudes pour le domicile quitté • Le sentiment d'attente interminable 	<ul style="list-style-type: none"> • Le climat de démoralisation générale • L'absence du conjoint (hébergé ailleurs en raison de maladie) • L'inquiétude pour les proches
Ménages ruraux	<ul style="list-style-type: none"> • Les inquiétudes pour le domicile quitté • L'exposition continuelle aux inquiétudes des hôtes ou des autres sinistrés hébergés • La crainte de ne pouvoir surmonter l'épreuve • Le sentiment d'attente interminable 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque ou l'absence de support psychologique ou social • Les réactions alarmistes de médias • La crainte de ne pouvoir retourner chez soi • Le sentiment d'attente interminable

Des difficultés ou des stress communs aux personnes âgées se dégagent de leurs commentaires si l'on fait abstraction de leur mode d'hébergement. Par exemple, les aînés ont éprouvé des soucis pour l'entretien ou la surveillance de leur domicile et ont éprouvé un sentiment d'attente interminable pendant la crise.

Les facteurs facilitants

Certains facteurs ont contribué à amplifier l'expérience et le degré des difficultés vécues par les familles et les aînés sinistrés. D'autres, par contre, semblent avoir facilité la vie des sinistrés pendant la crise ou pendant la période de relocalisation. Ainsi, certains facteurs découlant du contexte et de l'ambiance pendant la période de relocalisation ont permis d'adoucir ou d'atténuer les conséquences de celle-ci et de favoriser une meilleure adaptation à la crise. Les mesures ou les dispositions des hôtes ou des responsables des centres d'hébergement ont également contribué à faciliter le quotidien des sinistrés. De même des mesures ou des principes organisationnels spécifiques aux centres d'hébergement ont permis une meilleure adaptation à la situation. Ces facteurs, relatés par les familles urbaines et rurales, sont décrits dans les tableaux 15 à 17, tandis que ceux qui ont été mentionnés par les ménages âgés font l'objet du tableau 18.

Appuyant la tendance observée précédemment, laquelle faisait état de moindres difficultés chez les familles urbaines hébergées en centres, il semble que celles-ci soient plus enclines à identifier davantage de facteurs les ayant aidées à mieux supporter les inconvénients de la relocalisation lors d'hébergement en centres que chez des parents ou des amis (tableau 15).

Tableau 15
Les facteurs contextuels et ambiants
facilitant la relocalisation des familles

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'ambiance amicale 	<ul style="list-style-type: none"> • La possibilité d'assurer la continuité au regard des règles, des habitudes de vie et de la discipline observée au domicile (re : enfants et adolescents) • Le sentiment d'utilité • La mise à profit de son expérience et de ses capacités personnelles au service des autres • L'accomplissement d'activités bénévoles • La possibilité de se constituer un réseau de sinistrés dont les conditions, les valeurs et les affinités sont similaires • Le choix dans les possibilités de regroupement ou de cohabitation

...suite

Tableau 15 (suite)

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • L'alternance de séjours chez différents amis • L'information précise sur le développement de la situation • L'hébergement à proximité du domicile • Le rapprochement du lieu de travail • L'ambiance détendue • La bonne entente entre les sinistrés et les hôtes 	<ul style="list-style-type: none"> • La proximité du centre pour faciliter la surveillance du domicile • La transmission et l'échange d'informations entre les sinistrés • La familiarité et la connaissance des individus fréquentant le centre • Le climat de sérénité et de calme • La possibilité de conserver les habitudes de vie des enfants

Dans le même ordre d'idées, des facteurs facilitants sont identifiés au plan des attitudes et des dispositions prises par les hôtes, les intervenants ou les responsables (tableau 16). Pour l'ensemble des familles, on semble avoir observé davantage de facteurs facilitants dans les centres comparativement aux situations d'hébergement chez des parents ou des amis.

Des mesures et des principes organisationnels planifiés et cohérents ont également simplifié les difficultés inhérentes à l'hébergement en communauté ou dans les centres mis sur pied lors de la crise.

Ainsi, les mesures visant à éviter la surpopulation des lieux, la présence de diverses catégories d'intervenants administrant des soins et des services appropriés ainsi que le sentiment d'une gestion efficace et d'un contrôle des lieux et de la situation semblent, entre autres, avoir facilité l'hébergement dans les centres du point de vues des familles sinistrées (tableau 17).

Chez les aînés, l'accueil chaleureux, la possibilité de bénéficier d'un sommeil réparateur ou en toute sécurité, les activités récréatives et la qualité de la nourriture sont des facteurs facilitants communs aux deux modes d'hébergement (tableau 18).

Tableau 16
Les attitudes ou les dispositions
facilitantes dans les centres d'hébergement

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation d'activités récréatives • La prise de repas en groupe • Le support des hôtes ou des membres de la famille aux activités de surveillance et d'entretien du domicile des sinistrés • La coopération de tous les individus présents pour effectuer les activités de la vie quotidienne ou les travaux domestiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Les dispositions permettant le lavage des vêtements • Le contrôle des allées et venues des sinistrés • L'information adéquate sur la situation et son développement • La promotion du sentiment de sécurité, de calme et de tranquillité • Le maintien d'une température adéquate • L'accueil chaleureux • L'attitude chaleureuse et compréhensive des responsables • Les attentions et la générosité des bénévoles • Le respect d'une certaine latitude dans les allées et venues
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilité d'eau et de chauffage • La possibilité d'amener les animaux de compagnie • Le bon accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ambiance respectueuse entre les sinistrés • L'engagement dans des activités bénévoles • Les activités récréatives • La présence de support émotionnel et psychosocial • La liberté dans les allées et venues • Les services de buanderie sur place • Le respect du consentement, des affinités et des liens familiaux des individus lors de regroupements de sinistrés • L'offre de trousses d'hygiène • La possibilité d'accéder à un espace particulier pour les regroupements de familles sinistrées • Les soins particuliers nécessités par des conditions spécifiques (personnes en perte d'autonomie, femmes enceintes, etc.)

Tableau 17
Les mesures ou les principes organisationnels facilitant la relocalisation dans les centres d'hébergement

	Hébergement en centres
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'établissement de limites pour éviter la surpopulation du centre • La présence de nombreux bénévoles • La bonne coordination générale ou l'administration adéquate du centre • La présence de services infirmiers • Les services de garderie et de transport • La surveillance adéquate des lieux et l'établissement d'un couvre-feu • La disponibilité d'une nourriture de qualité et en quantité suffisante • Les regroupements de sinistrés selon leurs affinités ou leurs liens dans des espaces suffisants • Les mesures d'intégration et d'accueil • La bonne indication des lieux • L'organisation d'activités récréatives • Le nombre restreint de sinistrés dans les lieux de repos ou de sommeil
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre restreint de sinistrés dans un même lieu d'hébergement • La surveillance, l'assistance et les visites de représentants de l'ordre (policiers ou militaires) • Les conditions sanitaires adéquates • Les mesures de contrôle des maladies et épidémies • L'entente entre les divers organismes présents et actifs sur les lieux d'hébergement • La détermination des responsabilités et des limites d'action de chacun des organismes responsables de la gestion, de la sécurité et de l'organisation des activités • Les services de garderie et de surveillance de nuit • La détermination d'aires pour les fumeurs • La latitude dans les horaires de prises des repas

Tableau 18
Les facteurs facilitant la relocalisation chez les ménages âgés

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Ménages urbains	<ul style="list-style-type: none"> • L'invitation chaleureuse des proches • Le sentiment de pouvoir aider les autres • Les activités en famille 	<ul style="list-style-type: none"> • La présence d'intervenants chaleureux et dévoués • La nourriture de qualité

...suite

Tableau 18 (suite)

	Hébergement chez des parents ou des amis	Hébergement en centres
Ménages urbains (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Le confort • La bonne organisation du quotidien • L'ambiance agréable • La répartition des tâches • La solidarité manifestée • Les repas chauds • La tranquillité et l'absence de stress • La sécurité quant à la surveillance du domicile quitté 	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilité de soins et services infirmiers • La surveillance de l'armée
Ménages ruraux	<ul style="list-style-type: none"> • L'invitation chaleureuse des proches • Le bon accueil • La présence d'électricité (deux cas) • La nourriture de qualité • La qualité du sommeil • L'attribution d'un espace à soi • L'intimité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les attentions particulières, la gentillesse et l'attitude respectueuse des responsables et des bénévoles • Le bon accueil • La surveillance de nuit • Les activités récréatives • La disponibilité de soins et de services infirmiers • La température ambiante confortable • Les bons contacts avec les représentants de l'ordre • La possibilité de se rendre à son domicile de temps à autres • Le regroupement de sinistrés par familles • La possibilité de faire du bénévolat • Les visites de personnalités politiques • Le support et les visites de membres de la famille • Le climat sécuritaire • La bonne entente chez les sinistrés

Résumons :

- La nombre moyen de déplacements effectués par les familles et les aînés des milieux urbain et rural est de deux.
- Les sinistrés qui ont passé la majeure partie de la période relocalisation dans les centres d'hébergement sont ceux qui semblent s'être déplacés à plus de reprises.

- C'est chez les ménages âgés de milieux ruraux qu'on note des déplacements plus fréquents.
- Les principaux motifs à quitter le domicile sont :
 - ◇ l'absence du nécessaire pour affronter la crise (chauffage d'appoint, nourriture, etc.) ;
 - ◇ les invitations des proches à héberger ;
 - ◇ l'évacuation par les autorités ;
 - ◇ l'annonce de la prolongation de la crise ou de l'interruption du service d'électricité ;
 - ◇ les problèmes de santé.
- La durée moyenne de la période de relocalisation est de 23 jours
- Ce sont les répondants des familles rurales qui accusent une plus importante durée de la période de relocalisation, et ce, dans les centres d'hébergement.
- Les difficultés ou les sources de stress lors de la relocalisation sont d'ordres relationnel, physique, matériel ou organisationnel, environnemental et psychosocial ou émotionnel. Certaines sont communes à l'hébergement chez des parents ou des amis et en centres. Mentionnons, entre autres :
 - ◇ la difficulté de s'adapter à la présence d'enfants ou d'adolescents ;
 - ◇ les inquiétudes pour le domicile quitté et la surveillance de celui-ci ;
 - ◇ le fait de vivre simultanément la relocalisation et des événements de vie difficiles ;
 - ◇ la promiscuité ;
 - ◇ l'absence ou la désorganisation des habitudes de vie ;
 - ◇ les bris de génératrices ;
 - ◇ l'approvisionnement en nourriture ;
 - ◇ la crainte du vandalisme ou du vol ;
 - ◇ la fumée secondaire ;
 - ◇ l'attente interminable.

Cependant plusieurs difficultés ou sources de stress sont particulières au mode d'hébergement des sinistrés.

- Certains facteurs ont cependant contribué à faciliter la relocalisation chez des parents, des amis ou en centre d'hébergement. Parmi les plus communément évoqués, citons :
 - ◇ l'information adéquate sur le déroulement de la crise ;
 - ◇ l'hébergement à proximité du domicile ;
 - ◇ l'ambiance de détente, de calme ou de sérénité ;
 - ◇ l'accueil chaleureux des hôtes ou des bénévoles.
- La gestion et l'organisation adéquate des centres d'hébergement est aussi apparue comme un facteur d'atténuation des difficultés liées à la relocalisation.
- Deux principales tendances se dégagent au plan des difficultés et des sources de stress observées par les sinistrés : dans un premier temps, elles semblent plus fréquentes et diversifiées chez les sinistrés ruraux et, en second lieu, elles semblent accentuées chez les personnes ayant surtout séjourné en centres d'hébergement.
- Paradoxalement, les sinistrés hébergés dans les centres identifient davantage de facteurs facilitant la période de relocalisation, même si celle-ci semble avoir été plus éprouvante comparativement aux sinistrés hébergés chez des parents et des amis, qui eux, en font moins mention.

LES DOMMAGES MATÉRIELS ET LES PERTES SUBIS PAR LES SINISTRÉS

Plusieurs types de dommages et de pertes ont été constatés à la suite de la tempête de verglas. Le degré ou l'importance de ceux-ci varient cependant d'un répondant à un autre. Si certains ont été peu affectés, pour d'autres, les conséquences matérielles et économiques ont joué un rôle majeur dans leur évaluation de l'impact de la crise sur leur quotidien ou sur leur avenir.

Les dommages au domicile

Plus de la moitié des répondants de familles sinistrés (34/47) font état de dommages au domicile, tandis que onze ménages âgés et quinze agriculteurs confirment cette situation. Ces dommages varient de mineurs à majeurs. Les dégâts mineurs concernent généralement des fissures légères dans les murs, des tuyaux fendus, des gouttières ou des bords de fenêtres abîmés ou des bris au mât électrique, alors que ceux qui accusent des dommages majeurs parlent davantage de descente ou d'effondrement de toiture, de fenêtres cassées, d'infiltration et d'accumulation considérable d'eau, voire d'inondation, les ayant obligés à effectuer des rénovations importantes. Dans l'ensemble, la majorité des bris au domicile ont été occasionnés par l'eau ou la glace.

De plus, d'autres types de dommages dus à des surcharges électriques sont rapportés tels les bris d'appareils électroménagers, de chauffe-eau, des pompes ou de thermopompes. Certains mentionnent aussi avoir dû effectuer des nettoyages importants ou des travaux de peinture en raison de l'accumulation de suie ou de résidus de fumée sur les murs provoquée par l'utilisation de moyens de chauffage ou d'éclairage improvisés. Des sinistrés précisent avoir dû s'installer ailleurs en attendant que leur domicile soit de nouveau habitable. Le constat des dommages au domicile ne s'est pas effectué dès la réintégration pour tous les sinistrés. C'est au cours des jours, des semaines ou même des mois suivant le verglas que certaines anomalies ou bris attribuables au verglas ont été remarqués ou sont survenus. Le tableau 19 fait état de l'évaluation des dommages subis au domicile par les sinistrés.

Tableau 19
L'évaluation des dommages subis au domicile par les répondants

	Aucun dommage	Dommages mineurs	Dommages majeurs
Familles urbaines (n=24)	6	10	8
Familles rurales (n=23)	7	7	9
Ménages âgés urbains (n=12)	8	3	1
Ménages âgés ruraux (n=12)	5	6	1
Agriculteurs (n=24)	9	8	7
Total (n=95)	35	34	26

Les pertes de revenus ou d'emploi

Outre les dommages survenus aux domiciles des sinistrés, des pertes financières sont générées en ce qui a trait aux revenus. Ce sont dix-sept familles des milieux urbain et rural qui mentionnent avoir enregistré une perte de revenu chez l'un ou l'autre des conjoints ou chez les deux pendant la crise du verglas. Seulement une personne précise avoir perdu son emploi, car elle n'a pu aviser son employeur de son impossibilité de se rendre au travail. Les pertes de revenus sont variables. Alors que certains évaluent avoir perdu jusqu'à 4 000 \$, d'autres, ayant un statut de travailleur autonome ou possédant un commerce, disent qu'il leur est difficile d'évaluer la perte réelle encourue⁵ (tableau 20).

Tableau 20
La perte de revenus ou d'emploi chez les familles urbaines et rurales

	Aucune perte de revenus	Perte de revenus d'emplois ou de commerce	Perte d'emploi	Total
Familles urbaines	17	7	0	24
Familles rurales	12	10	1	23
Total	29*	17	1	47

* Notons que chez les 29 sinistrés ou leurs conjoints déclarant n'avoir subi aucune perte de revenus, 10 étaient en arrêt de travail ou sans emploi pendant cette période

En plus des dommages enregistrés au domicile, la majorité des agriculteurs (18/24) mentionnent des dégâts importants, des pertes totales et des bris à divers degrés aux plans de séchage, aux silos, aux installations électriques, aux serres, aux bâtiments et équipements acéricoles et aux érablières. Des affaissements de bâtiments ainsi que des bris importants à la machinerie agricole sont aussi relatés. Pour certains, les réparations aux infrastructures, la remise en état de l'équipement ou des boisés et érablières sont encore en cours ou ont pris jusqu'à un an avant d'être effectués.

5 Trois familles n'ont pas été en mesure d'évaluer leur perte de revenus.

Les pertes des agriculteurs s'inscrivent également sous forme d'impossibilité de réaliser certaines ventes prévues, qu'il s'agisse de céréales ou d'animaux, ou d'effectuer les livraisons aux dates prévues. On évoque aussi les pertes inhérentes à la diminution de production de lait, aux problèmes de santé animale, aux baisses de fécondité, aux taux de mortalité élevé (poulets, poissons, porcs, chèvres, etc.) et aux coûts engendrés par l'augmentation des dépenses en carburant. Tous les agriculteurs précisent avoir enregistré des pertes financières. Le tableau 21 fait état de l'estimation en dollars des pertes actuelles et anticipées de revenus et des dommages dus à la tempête de verglas.

Ce sont les acériculteurs qui estiment les pertes de revenus les plus importantes, pouvant aller jusqu'à près d'un million de dollars pour les vingt prochaines années.

Tableau 21
L'estimation des pertes et des dommages⁶
chez les agriculteurs (en dollars)

Moins de 5 000	1
5 000 à 10 000	4
11 000 à 20 000	6
21 000 à 50 000	5
51 000 à 100 000	3
101 000 à 500 000	4
Plus de 501 000	1
Total	24

⁶ Le montant approximatif n'inclut pas les dommages au domicile et exclut généralement les coûts de main d'œuvre.

Les pertes financières globales

En plus des dommages au domicile et des pertes de revenus d'emploi, d'autres types de pertes matérielles attribuables au verglas sont accusées. Sept personnes déclarent des bris à leur automobile, trente-quatre font mention de perte substantielle d'aliments pouvant s'élever jusqu'à deux mille dollars et des sinistrés font état de perte de leurs vêtements, de meubles, d'équipements de loisirs ou d'autres effets personnels. L'ensemble des pertes financières occasionnées par le verglas a été estimé par les répondants (tableau 22). Une majorité de répondants estiment leurs pertes financières globales à 5 000 \$ ou moins. C'est chez les agriculteurs que les pertes les plus importantes sont mentionnées (n=15). Soulignons que cinq sinistrés urbains et ruraux ainsi que huit répondants âgés n'ont pas précisé les dommages subis ou n'ont pas fait mention de pertes encourues lors du verglas.

Tableau 22
L'estimation des pertes financières globales (en dollars)

	Familles urbaines (n=24)	Familles rurales (n=23)	Ménages âgés urbains (n=12)	Ménages âgés ruraux (n=12)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
Moins de 500	8	6	7	4	0	25
De 500 à 1 000	0	3	1	1	0	5
De 1 001 à 2 000	1	4	0	0	0	5
De 2 001 à 5 000	7	4	1	1	2	15
De 5 001 à 10 000	3	2	0	1	2	8
De 10 001 à 20 000	1	2	0	0	5	8
Plus de 20 000	1	0	0	0	15	16
Total	21	21	9	7	24	82

Les assurances et l'aide gouvernementale

Le tableau 23 montre que la plupart des répondants disent posséder une assurance couvrant en partie ou en totalité les pertes enregistrées (72/95).

Tableau 23
Le nombre de répondants possédant une assurance

	Oui	Non	Ne s'applique pas ou non spécifié
Familles urbaines (n=24)	15	5	4
Familles rurales (n=23)	17	3	3
Ménages âgés urbains (n=12)	8	1	3
Ménages âgés ruraux (n=12)	8	0	4
Agriculteurs (n=24)	24	0	0
Total (n=95)	72	9	14

Chez les familles urbaines et rurales, relativement peu de répondants font mention de problèmes survenus auprès de leurs assureurs (n=6), alors qu'aucun ménage âgé ne relate ce type de difficultés. C'est chez les agriculteurs qu'on note le plus de mentions de difficultés à régler avec les assurances où la moitié des répondants (n=12) évoquent cette situation (tableau 24).

Tableau 24
Les sinistrés faisant mention de problèmes avec les assureurs

	Oui	Non	Ne s'applique pas ou non spécifié
Familles urbaines (n=24)	3	12	9
Familles rurales (n=23)	3	11	9
Ménages âgés urbains (n=12)	0	9	3
Ménages âgés ruraux (n=12)	0	8	4
Agriculteurs (n=24)	12	6	6
Total (n=95)	18	46	31

La majorité des répondants des familles urbaines et rurales (13/24 et 16/23) disent avoir obtenu une compensation ou un remboursement adéquat pour les pertes subies. Notons cependant que certaines personnes n'ayant pas effectué de réclamation estiment que l'aide gouvernementale reçue suppléait aux dommages ou aux dépenses excédentaires occasionnées par le verglas.

Quant aux agriculteurs, certains évoquent avoir abandonné leur réclamation au gouvernement en raison de la complexité des modalités des demandes. La lourdeur bureaucratique, le manque d'expérience des fonctionnaires dans le domaine, les critères d'éligibilité aux programmes gouvernementaux, les iniquités perçues selon les types de productions sont autant d'éléments qui ont généré du mécontentement. Par ailleurs, au moment de l'enquête, pour la moitié des agriculteurs (n=12), leur réclamation auprès des assurances ou leur demande d'indemnisation auprès du gouvernement était toujours en traitement. Le tableau 25 démontre le degré de satisfaction ou d'insatisfaction quant aux remboursements ou aux compensations.

Plus de la moitié des ménages âgés urbains et ruraux (5/12 et 8/12) sont également satisfaits du remboursement des assureurs ou de la compensation financière reçue du gouvernement (tableau 25).

Tableau 25
Les mentions d'une compensation
ou d'un remboursement satisfaisant des pertes subies

	Oui	Non	Ne s'applique pas ou non spécifié	Total
Familles urbaines	13	7	4	24
Familles rurales	16	4	3	23
Ménages âgés urbains	5	0	7	12
Ménages âgés ruraux	8	0	4	12
Agriculteurs	5	5	2	12*
Total	47	16	20	83

* Précisons qu'au moment de l'enquête, douze agriculteurs sont toujours en attente de règlements auprès de leurs assureurs ou du gouvernement.

En ce qui a trait au délai de traitement de leurs réclamations, un peu plus de la moitié des répondants des familles urbaines et rurales disent que celles-ci ont été réglées rapidement (six mois ou moins) ou que l'aide qu'ils ont reçue du gouvernement leur est parvenue dans des délais satisfaisants. Chez les ménages âgés, on évoque généralement que les assureurs ont procédé avec diligence.

Les sentiments face aux dommages et aux pertes

En dépit d'attentes relativement satisfaites face aux compagnies d'assurances ou au gouvernement, plusieurs réactions de découragement, de déception, d'impuissance, de résignation, de colère ou de frustration sont évoquées par les sinistrés lorsqu'ils ont constaté les dommages à leur domicile ou les pertes enregistrées.

Au début on a pensé que la maison tombait en ruines. On se sentait impuissants.

C'était frustrant car on ne pouvait rien faire.

Je trouvais ça difficile car je ne travaillais pas à ce moment. Il fallait aller dans les banques alimentaires. Je craignais les dépenses pour les réparations et je ne savais pas si les assurances allaient payer. Il fallait prendre une chance.

Se comparant à d'autres sinistrés, plusieurs s'estiment toutefois privilégiés de n'avoir subi davantage de bris à leur propriété ou à leurs biens ou précisent qu'ils possédaient les ressources nécessaires pour faire face à la situation.

Je me comptais chanceuse. Malgré tout, les arbres et le congélateur, c'est secondaire.

J'en ai profité pour me reposer [travailleur autonome].

Je n'étais pas trop affectée, c'est du matériel. On avait des réserves financières et les assurances ont suffi.

Certains ajoutent s'être sentis désemparés devant le constat des dégâts quelques mois après la crise, s'être endettés ou avoir éprouvé des difficultés financières dans la période subséquente au verglas.

Quant aux réactions face aux pertes et aux dommages enregistrés, au moment de l'enquête la majorité des répondants des familles se considèrent remis, ont accepté ou se sont résignés. Deux répondants affirment toutefois être encore très en colère et vivre dans des lieux fortement endommagés ou être en situation financière précaire en raison des dommages ou des pertes générées par le verglas.

Chez les ménages âgés, en dépit des inconvénients ou des difficultés occasionnés par le verglas, les sentiments ressentis face aux pertes, tant immédiatement après la crise qu'au moment de l'enquête, sont surtout énoncés en termes de comparaison. On estime que comparativement à d'autres sinistrés du verglas, ou à d'autres victimes de catastrophes, les pertes et les dommages ont une importance très relative. Pour ces répondants, le fait de s'en être tirés indemnes ou ne pas avoir été atteints au plan de la santé est ce qui compte le plus, le matériel étant remplaçable.

Pour les agriculteurs, certains font part de sentiments de désolation, d'urgence d'agir sans nécessairement posséder toute l'information requise, de découragement, de tristesse et de colère. Le sentiment de dangerosité associé aux risques pour assurer la survie de l'entreprise est également très présent. Pour d'autres, l'habitude de faire face à des imprévus ou des situations inusitées liés à l'exercice de leur profession semble les avoir aidé à s'adapter à la situation. Les inquiétudes face à l'endettement, la consternation devant l'ampleur des dommages et l'incrédulité sont aussi des réactions souvent évoquées à la suite du constat des dommages et des pertes. Au moment de l'enquête, des agriculteurs disent demeurer optimistes face à l'avenir et croient être en mesure de *passer au travers*, ou du moins, l'espèrent. Par contre, d'autres s'estiment toujours sous le choc ou mentionnent éprouver du ressentiment à l'égard des assureurs ou du gouvernement. Lors des entrevues, la prise de décision quant à continuer les opérations de la ferme ou à s'en départir était récente ou encore en suspens chez certains producteurs.

Résumons :

- Plus de la moitié des sinistrés ont subi des dommages mineurs ou majeurs à leur domicile.
- Le plus souvent, les dommages au domicile découlent directement d'éléments naturels, en l'occurrence le poids, l'accumulation et la fonte de la glace. Cependant, l'absence d'électricité a contribué à l'éclatement des conduits d'eau et aux infiltrations ou inondations subséquentes à l'intérieur des domiciles.

- Les pertes de revenus d'emploi ou de commerce sont nombreuses (17/47) chez les familles urbaines et rurales.
- Une majorité de répondants évaluent leurs pertes financières globales à moins de 5 000 \$ (tableau 22). C'est chez les agriculteurs et les acériculteurs que des pertes plus importantes sont déclarées. Celles-ci pouvant atteindre près d'un million de dollars.
- Chez les sinistrés ayant fait mention de la présence d'une assurance ou ayant reçu de l'aide gouvernementale (75/95), plus de la moitié des répondants (47/75) se disent satisfaits du traitement de leur réclamation ou de la compensation financière reçue. La moitié des agriculteurs (n=12) étaient cependant toujours en attente d'un règlement avec les assureurs ou le gouvernement au moment de l'enquête.
- On semble déceler moins de réactions négatives face aux pertes et aux dommages chez les ménages âgés. Ces derniers évoquent également moins de problèmes avec les assureurs et un plus important degré de satisfaction quant aux remboursements ou aux compensations financières reçues.
- C'est chez les agriculteurs que l'on note le plus d'insatisfaction quant au traitement de leurs réclamations aux assureurs.

LA RÉINTÉGRATION DU DOMICILE

Les sentiments vécus lors de la réintégration du domicile sont généralement positifs. Les sinistrés évoquent surtout s'être sentis heureux de retrouver leur chez soi, leurs effets personnels, leur intimité, leur confort et leur tranquillité. La réintégration est aussi identifiée à une impression de soulagement. Toutefois, ces sentiments positifs n'excluent pas la consternation devant l'état du domicile, le découragement, les pleurs, l'exaspération et la colère qui ont été ressentis après coup. Si certains parlent d'une ambiance de fête, elle est dans certains cas associée à un stress important face aux réparations à effectuer et à la remise en état des lieux pour la reprise des activités quotidiennes habituelles.

Des sinistrés rapportent aussi un sentiment de solitude à leur retour au domicile. Pour eux, le fait d'avoir vécu une période d'échanges intenses, de solidarité et de partage d'épreuves au quotidien laisse une impression de vide lors de la réintégration du domicile et de la reprise de la routine habituelle.

Plusieurs sinistrés ont été soumis à une période d'attente pouvant aller jusqu'à une semaine avant de réintégrer leur logement. Des précautions telles le réchauffage du domicile, la remise en fonction des appareils électroménagers, le rétablissement de l'alimentation en eau, le déglacage du toit et le ménage sont des activités qui ont contribué à cette attente.

Chapitre trois

LES MODIFICATIONS À LA SANTÉ BIOSYCHOSOCIALE

LES MODIFICATIONS À LA SANTÉ PHYSIQUE OU PSYCHOLOGIQUE

La moitié des personnes rencontrées (48/95) font état de problèmes de santé physique ou psychologique qui se sont manifestés *pendant la crise du verglas ou peu de temps après*, chez elles ou chez un des membres de leur famille immédiate. De ce nombre, plusieurs font aussi mention de blessures subies aux mêmes périodes (tableau 26).

Tableau 26
Les mentions de problèmes de santé physique ou psychologique
et de blessures chez les répondants ou chez un des membres
de leur famille immédiate pendant ou peu après la crise

	Familles (n=47)	Ménages âgés (n=24)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
Milieu urbain	11	6	—	17
Milieu rural	13	4	—	17
Milieu agricole	—	—	14	14
Total	24	10	14	48

Des sinistrés, bien qu'ils n'aient pas été eux-mêmes affectés par des problèmes de santé ou qu'ils n'en aient pas directement constaté chez les membres de leur famille immédiate, relatent avoir observé ou avoir été informés de maladies, de malaises, voire de décès survenus pendant la crise du verglas ou peu de temps après. Selon leurs dires, ces situations sont attribuables au sinistre. Des propos rapportent, entre autres, les événements ou les contextes suivants :

[...] mais il y avait de la gastro-entérite au centre.

J'ai perdu ma sœur qui est allée en centre d'hébergement. Elle a paralysé en février et est morte aussitôt.

Le père de mon conjoint est mort pendant cette période. Mort du froid qu'il a pris en demeurant chez lui.

Mon grand-père est mort de la grippe pendant le verglas. Il avait été hébergé à l'Hôtel-Dieu, il a attrapé la grippe, puis a été transféré à Honoré-Mercier. Il est mort deux jours après.

Quand les gens ont commencé à être malades, ils ont empêché les personnes de se servir elles-mêmes dans le plats.

Il n'y avait pas de maladies au centre, sauf de la varicelle et de la gastro-entérite.

On a couché dans le passage sur des civières. On s'est fait dire qu'on ne s'occupait pas de nous, qu'on était logés et nourris, mais que c'était tout. Il y a eu de la négligence, un de mes voisins était malade, il l'a dit à l'infirmière et elle n'a rien fait. Il y a eu onze décès la première semaine et treize la deuxième (une personne âgée).

Ce qui l'a le plus dérangé, c'est la mort d'un monsieur qui est survenue au centre pendant qu'on y était [une répondante parlant de son fils].

Parmi les principaux problèmes de santé physique ou psychologique qui sont relatés, mentionnons les gripes, les gastro-entérites, la fatigue et l'épuisement physique ou psychologique, les problèmes de sommeil et l'hypertension. Certains font aussi mention de sinusites, de bronchites, de laryngites, d'amygdalites, de douleurs et problèmes musculaires et articulaires (tendinites, luxations, etc.). Divers problèmes du système gastrique tels les ennuis de digestion et les nausées sont aussi cités ainsi que les maux de tête, la fièvre, les otites et les problèmes circulatoires tels les phlébites.

La perte de poids notable, la perte d'entrain, l'apparition de lésions précancéreuses font également partie des problèmes évoqués. De plus, des sinistrés ont fait mention de réactions allergiques aux moisissures générées par les dégâts au domicile et qui ont provoqué des problèmes respiratoires. La recrudescence des problèmes d'asthme due aux conditions de ventilation inadéquate ou à la présence de fumée de cigarettes dans les lieux d'hébergement a de même affecté certains individus ou des membres de leur famille.

Les blessures, les fractures ou les entorses occasionnées par les chutes sur la glace ou les travaux rendus nécessaires en raison des bris à la suite du verglas sont aussi citées. L'absence de traitements médicaux réguliers a également contribué au maintien ou à l'aggravation de problèmes de santé préexistants, tout comme les modifications aux habitudes alimentaires ont causé des dérèglements chez les diabétiques.

Divers problèmes de santé psychologique comme les crises de panique, les sentiments dépressifs, la dépression, l'épuisement professionnel (*burnout*), le stress aigu et les crises d'angoisse ressentis dès le début de la crise ou dans son prolongement sont aussi relatés. Si certains problèmes de santé semblent particuliers à des catégories de répondants et aux membres de leur famille, ou au mode d'hébergement de ceux-ci, d'autres leur sont communs (tableau 27).

Les répondants âgés étant demeurés chez des parents ou des amis n'ont pas fait mention de problèmes de santé physique ou psychologique et c'est chez ceux qui ont été relocalisés dans les centres qu'on note des mentions de problèmes psychologiques. Chez les enfants, une moins importante diversité de problèmes de santé physique sont évoqués lorsque ceux-ci sont demeurés à domicile ou ont séjourné chez des parents ou des amis. Les enfants ayant été hébergés dans les centres semblent avoir éprouvé plus de problèmes de santé. En ce qui concerne les adultes, aucune différence n'est perceptible quant à une plus grande diversité de problèmes de santé selon le mode d'hébergement. Précisons que chez les agriculteurs, les problèmes de santé concernent surtout les fractures, la fatigue, le stress, la perte de poids et les sentiments dépressifs.

Ces divers problèmes de santé ont mené, dans plusieurs cas, à des consultations médicales ou psychologiques, à des suivis prolongés et à la prise de médication. Chez certains individus, la fatigue a perduré jusqu'à un an après le début de la crise.

Des sinistrés ont aussi enregistré des séquelles permanentes à la suite de chutes ou de blessures au travail. *Au moment de l'enquête*, le quart des personnes ayant mentionné des problèmes de santé physique ou psychologique (12/48) survenus pendant la crise évoquaient toujours la persistance de ce ceux-ci. Il s'agit surtout de séquelles dues aux fractures ou aux chutes sur la glace ainsi qu'aux tendinites, à un ralentissement obligé des activités en raison de fatigue accumulée, à la persistance de problèmes d'allergie, de crises de panique ou de dépression.

Tableau 27
Les problèmes de santé physique ou psychologique
selon les modes d'hébergement

Mode d'hébergement	Adultes*	Personnes âgées	Enfants
À domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Les fractures, luxations, entorses et tendinites • Les douleurs musculaires • La fatigue et l'épuisement • La grippe • La perte de poids significative • Le stress, les crises de panique et les sentiments dépressifs • La dépression 	<ul style="list-style-type: none"> • La fatigue • La tension • La perte de poids significative • La grippe 	<ul style="list-style-type: none"> • La grippe
Chez des parents ou des amis	<ul style="list-style-type: none"> • La fatigue physique ou psychologique • Les problèmes de sommeil • Les crises nerveuses • Le stress • Les problèmes respiratoires • L'épuisement professionnel • La bronchite 		<ul style="list-style-type: none"> • La bronchite • La broncho-pneumonie
En centres d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • La fatigue • La grippe • Les sinusites, laryngites, bronchites et amygdalites • La gastro-entérites • Les nausées • L'hypertension • Les sentiments dépressifs 	<ul style="list-style-type: none"> • La perte de poids significative • Les fractures ou douleurs relatives à des chutes • Les problèmes de sommeil • La gastro-entérite • Les sentiments dépressifs • L'angoisse • La nervosité • L'angine 	<ul style="list-style-type: none"> • La picotte • La grippe • La gastro-entérite • L'asthme • Les maux de tête • La fièvre • Les otites • Les maux de gorge • Les problèmes digestifs

* Comprend les agriculteurs.

La persistance ou l'aggravation de problèmes de santé, antérieurs à la crise du verglas, est quant à elle confirmée par sept répondants qui font surtout mention de maux de dos, de douleurs articulaires, d'hypertension, de fatigue, de complications suite à une grossesse et de développement de lésions pré-cancéreuses.

Résumons :

- La moitié (48/95) des sinistrés mentionnent la manifestation de problèmes de santé physique, psychologique ou des blessures chez eux-mêmes ou chez un des membres de leur famille immédiate.
- Dans l'ensemble, c'est chez les adultes qu'une plus importante diversité de problèmes de santé est citée.
- Parmi les problèmes de santé les plus communément rapportés, mentionnons :
 - ◇ les grippes ;
 - ◇ la fatigue ;
 - ◇ les gastro-entérites ;
 - ◇ le stress et les sentiments dépressifs ;
 - ◇ les problèmes du système digestif et respiratoire.
- Selon la tendance observée, pour l'ensemble des répondants, il semble que les personnes ayant séjourné dans les centres d'hébergement aient été plus affectées au plan de la santé physique ou psychologique.
- Le quart des personnes ayant mentionné des problèmes de santé physique ou psychologique chez elles ou chez un des membres de leur famille en constataient toujours la persistance au moment de l'enquête

LES MODIFICATIONS À L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Si l'organisation de la vie domestique s'est vue fortement transformée par la crise du verglas, les aspects relatifs à la vie professionnelle ou à l'emploi ont aussi été sujets à des modifications *pendant* et *après* la crise de verglas. Ces changements ont été observés sous des dimensions positives ou négatives et leur nombre est mentionné au tableau 28.

Tableau 28
Le nombre de changements ou d'aspects positifs et négatifs
au travail chez les sinistrés

	Familles urbaines (n=24)	Familles rurales (n=23)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=61)*
Changements ou aspects positifs	6	5	2	13
Changements ou aspects négatifs	13	15	22	50

* Rappelons ici que chez l'ensemble des répondants, dix personnes se sont dites sans emploi ou en arrêt de travail et que les retraités ne sont pas inclus.

Un plus grand nombre d'individus font état de modifications ou d'aspects négatifs au travail (n=50), comparativement à ceux qui évoquent des changements positifs (n=13). Cette situation transparaît plus fortement chez les agriculteurs (n=22). Les types de changements ou d'aspects positifs et négatifs observés pendant la crise sont décrits dans les tableaux 29 et 30.

En ce qui a trait aux familles urbaines et rurales, seulement trois personnes font état de modifications ou d'aspects positifs au travail *après la crise*, soit une activité de *debriefing*, un changement d'emploi bénéfique et une augmentation des possibilités d'affaires. Au plan des aspects négatifs, pour la même période, ceux-ci s'inscrivent surtout en termes de diminution du chiffre d'affaires ou de lenteur de la reprise de celles-ci, de surcroît de travail, de relations tendues entre employeur et employés, de pertes d'emploi à la suite de la faillite de l'entreprise et d'une diminution de la performance en raison de l'épuisement physique. Quatre sinistrés mentionnent toujours la persistance de changements au plan du travail, soit un climat tendu avec l'em-

ployeur, un surcroît de travail ainsi que le retard dans les activités habituelles de l'entreprise en raison des rénovations rendues nécessaires à la suite du verglas.

Quant aux agriculteurs, les changements ou aspects positifs au travail concernent l'aide procurée par les personnes hébergées et le support et l'engagement des membres de la famille aux opérations de ferme et à l'entretien du domicile. Les aspects négatifs, de beaucoup plus nombreux, sont relatés au tableau 30.

Précisons également que pour les conjointes, l'augmentation des tâches agricoles et de leur durée, le stress et les inquiétudes supplémentaires, le support au conjoint et les tâches domestiques amplifiées sont apparues comme des modifications négatives au travail.

Tableau 29
Les changements ou les aspects positifs et négatifs au travail
chez les familles urbaines et rurales

Changements ou aspects positifs	Changements ou aspects négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • Le partage d'une même situation vécue par les employés • La compréhension et le support de l'employeur • La modification de la tâche ou des responsabilités habituelles • L'approfondissement des liens, les manifestations de solidarité et d'entraide entre collègues de travail • Les mesures concrètes d'aide aux employés (douches, repas chauds, garderie, don d'huile à lampe, de batteries et autres effets) • La rémunération des heures de travail non effectuées • L'augmentation des revenus et de l'achalandage du commerce • La prolongation de la durée de l'emploi en raison des nouveaux besoins engendrés par la crise 	<ul style="list-style-type: none"> • L'attribution de tâches pour lesquelles on ne croit pas posséder la formation ou non dévolues habituellement • Le surcroît de travail ou l'augmentation des tâches • La diminution des revenus ou de l'achalandage du commerce • La perte de salaire • La diminution ou la perte de contrats pour les travailleurs autonomes • Les problèmes de transport • Le stress au travail • La lourdeur du climat de travail • La difficulté accrue à concilier les tâches domestiques avec le travail extérieur ou à les effectuer • Les attitudes mesquines de l'employeur • Les heures supplémentaires non rémunérées

Après la crise, seulement quatre agriculteurs ne mentionnent pas d'aspects négatifs au travail. On évoque surtout le maintien ou l'accroissement des retards de production, les bris et les réparations subséquentes au verglas nécessitant un investissement de temps supplémentaire et le surcroît de travail. Les mésententes, les conflits, les relations tendues avec les employés, et

même la démission de certains en raison de la fatigue accumulée, l'embauche de main-d'œuvre supplémentaire (dans un cas en particulier, dix-huit employés ont dû être embauchés pour l'élagage et la restauration des tubulures d'une érablière) sont également des modifications négatives enregistrées. Les problèmes de santé ou de fécondité des animaux ont aussi entraîné des recours plus fréquents au vétérinaire. La baisse de motivation, la fatigue et l'épuisement, le stress, le sentiment de dépassement devant l'ampleur des travaux ont aussi affecté le cours des opérations de la ferme. Certains agriculteurs font aussi mention de sentiment de désorganisation et d'une impression d'absence de solutions, alors que d'autres parlent de stress et d'inquiétudes quant au règlement des aspects financiers de la crise. La réorientation obligée de certains projets planifiés pour la ferme ou des objectifs de retraite a affecté certains répondants.

Tableau 30
Les changements ou les aspects négatifs au travail
chez les agriculteurs

- L'impossibilité de vendre ou de livrer la production
- Le surcroît de travail
- L'embauche de personnel supplémentaire
- La supervision de personnel non formé ou non habitué aux tâches
- La perte de salaire du conjoint (travail à l'extérieur)
- L'organisation du travail en fonction des capacités de la génératrice
- Les inquiétudes pour les animaux et la survie de l'entreprise
- Le stress supplémentaire
- Les retards de production et les baisses de rendement
- Les dangers accrus à la sécurité physique
- Les blessures
- Les modifications de l'horaire de travail et des tâches (le travail de nuit pour assurer la surveillance, procéder à la fabrication des moulées, abreuver les animaux, etc.)
- Les conflits et les tensions avec les employés
- La baisse ou la perte d'intérêt pour l'entreprise
- L'obligation de reconsidérer ses objectifs, la prise de retraite, les projets de vie, etc.
- L'augmentation des bris et des réparations à effectuer à la machinerie ou aux équipements de la ferme
- La surveillance, les réparations, l'alimentation en essence, le transport et la rotation entre agriculteurs des génératrices
- La diminution du temps consacré à l'entreprise en raison des réunions ou de l'aide apportée aux autres agriculteurs
- L'engagement dans des travaux ou des réparations inhabituelles dans un contexte d'urgence

Pour la même période, le seul aspect positif mentionné est le resserrement des liens entre les agriculteurs. *Au moment de l'enquête*, sept agriculteurs confirment un retour à la normale au

plan du travail et neuf précisent toujours la persistance d'effets essentiellement négatifs au travail.

Bien que les aînés soient, pour leur part, absents du marché du travail, plusieurs évoquent un sentiment de fierté personnelle, d'utilité ou de valorisation au regard de l'aide procurée à leur communauté ou aux membres de leur famille ou des activités bénévoles effectuées dans les centres d'hébergement.

Résumons :

- Les difficultés d'organisation de la vie domestique sont des facteurs qui ont agi négativement sur le vécu au travail des sinistrés.
- On note plus de changements ou d'aspects négatifs au travail comparativement aux modifications positives. Cette situation est davantage constatée chez les agriculteurs.
- Les changements positifs au travail chez les répondants urbains et ruraux découlent surtout des relations et des mesures de support adéquates entre les employés ou de la part de l'employeur ainsi que de l'amélioration des revenus ou de la durée du travail.
- Les changements négatifs chez les répondants urbains et ruraux sont surtout attribuables à des pertes de revenus d'emploi ou de commerce et aux tâches habituelles qui se sont vues modifiées ou amplifiées.
- Chez les agriculteurs, l'augmentation des tâches et les modifications aux horaires habituels de travail, la nécessité de recourir à du personnel supplémentaire, l'utilisation des génératrices, les contraintes et les inquiétudes pour la continuité des opérations et pour le rendement de l'entreprise, le stress physique ou psychologique et la démotivation au travail ont constitué les principaux changements négatifs au travail.
- Sauf chez les agriculteurs, les changements négatifs au travail se sont résorbés à court et moyen terme chez la majorité des répondants.

LES MODIFICATIONS À LA VIE FAMILIALE

De nombreux sinistrés font mention de changements positifs et négatifs à leur vie de famille *pendant* la crise du verglas. Dans l'ensemble, les répondants ayant fait mention de changements positifs sont quelque peu plus nombreux (n=58) lorsque comparées à ceux qui ont énoncé des modifications négatives (n=43).

Des modifications positives sont ainsi notées par plus de la moitié des sinistrés urbains (16/24) et ruraux (18/23). Toutefois, des aspects négatifs sont relevés par un nombre presque égal de répondants puisque mentionnés respectivement par 14 et 13 d'entre eux (tableau 31).

Tableau 31
**Le nombre de changements positifs ou négatifs à la vie de famille
chez les sinistrés**

	Familles urbaines (n=24)	Familles rurales (23)	Ménages âgés (n=24)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
Changements ou aspects positifs	16	18	12	12	58
Changements ou aspects négatifs	14	13	5	11	43

Chez les familles urbaines et rurales, les modifications positives s'observent surtout sous forme de rapprochements affectifs avec les membres de la famille immédiate ou élargie et d'amélioration des relations parentales ou conjugales. Ces rapprochements ont eu lieu lors de partage des tâches domestiques ou bien lors d'activités récréatives. Plusieurs parents disent qu'une plus grande disponibilité, en raison d'un engagement moins important au travail, a contribué à ce rapprochement et à une vie de famille plus intense. L'absence des services d'électricité et de téléphone a également favorisé la recherche et l'accomplissement d'activités récréatives et sociales, permettant ainsi un approfondissement des relations et un resserrement des liens entre les sinistrés et les membres de leur famille. Pour plusieurs, le fait d'héberger des proches ou d'aller séjourner à leur domicile fut perçu comme une occasion de retrouvailles et de fête et leur a donné la possibilité de mieux les connaître. Une personne dit aussi avoir pu

rencontrer un nouveau conjoint lors d'un séjour en centre d'hébergement. Le support familial semble aussi avoir facilité l'hébergement chez les proches ou dans les centres communautaires.

Par contre, diverses expériences ou situations ont provoqué des malaises familiaux ou conjugaux chez les sinistrés ou ont altéré leurs relations avec la famille immédiate ou élargie (tableau 32). Chez les personnes âgées, peu d'entre elles font mention de changements négatifs à la vie de famille ($n=5$) *pendant la crise*, alors que la moitié évoquent des aspects positifs (12/24) (tableau 31). Les modifications positives sont surtout relatées en termes de visites plus fréquentes de leurs enfants ou de leurs petits-enfants et d'occasions de sorties plus fréquentes. Certaines évoquent avoir reçu de ces derniers de l'aide pour effectuer diverses tâches d'entretien du domicile pendant la tempête, telles le déglacage des toitures. Les aspects positifs ne relèvent pas uniquement de l'offre ou de la réception d'aide ou de services. Des aînés ont apprécié avoir pu rendre service à leur famille en effectuant des activités de gardiennage ou diverses réparations, en les hébergeant ou en recevant à leur domicile des membres de la famille, des voisins ou des amis. Les changements négatifs relatés s'inscrivent surtout sous formes de difficultés relationnelles (tableau 32).

Chez les agriculteurs, on retrouve presque autant de changements positifs que négatifs à la vie familiale *en période de crise*, soit respectivement 12 et 11 mentions (tableau 31). Les changements positifs sont surtout observés sous forme d'aide et de support moral du conjoint et des enfants, ou de membres de la famille élargie hébergés, ainsi que d'un engagement accru de ceux-ci aux travaux domestiques et de la ferme. Des modifications négatives sont également relatées en termes d'éléments ou de situations qui ont perturbé la vie familiale (tableau 32).

Pour la majorité des répondants des familles urbaines (16/24), il n'y a pas eu de changements positifs à leur vie de famille *après la crise*. On évoque plutôt un retour à la normale. Lorsque des changements sont relatés, il s'agit surtout de maintien du rapprochement créé pendant le verglas, de resserrement des liens avec la famille et de la continuité des fréquentations. Pour la même période, l'absence de changements négatifs est constatée par un nombre presque égal de répondants ($n=17$). On parle alors de relations tendues qui se sont maintenues après la crise ou de relations difficiles avec les enfants. Au moment de l'enquête, seulement cinq personnes font mention de la persistance de changements positifs ou négatifs à la vie de famille engendrés par le verglas.

Tableau 32
Les changements ou les aspects négatifs à la vie familiale
selon les catégories de sinistrés

Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • Les restrictions inhabituelles à imposer aux enfants ou aux adolescents • L'agressivité et l'impatience générées chez le répondant ou son conjoint par les conditions de vie en centre d'hébergement • L'éloignement physique du conjoint • La présence non désirée de membres de la famille élargie • Les responsabilités parentales accrues • Le stress et les tensions vécus • Le mauvais accueil de la part des proches • Le développement ou la présence de maladie physique ou de difficultés psychologiques
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • Le refus des parents âgés d'accepter l'aide offerte • L'absence ou les difficultés de communication (absence de service téléphonique) • Les réactions difficiles du conjoint au stress et aux inquiétudes • L'intolérance manifestée à l'égard des enfants • Le surcroît de travail • La fatigue • Le manque d'intimité
Personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> • L'absence de contacts téléphoniques avec les proches • La convalescence du conjoint pendant la crise • Le décès de proches • Les mésententes et les conflits avec les enfants • La séparation d'avec le conjoint en raison d'un état de santé nécessitant des conditions d'hébergement particulières • La crainte de déranger
Agriculteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Les soucis du conjoint générés par l'inquiétude et les difficultés financières suscitées par la crise • L'impatience • Les disputes et les conflits conjugaux • Le manque d'intérêt à la participation des tâches quotidiennes chez les proches hébergés • Les manifestations d'insatisfaction face à la répartition des tâches domestiques entre conjoints • Le décès de proches • Le manque de reconnaissance des proches hébergés • L'épuisement et la fatigue • Le surcroît de travail

En ce qui concerne les changements ou les aspects positifs *après la crise* chez les familles rurales, plus de la moitié (13/24) des répondants mentionnent ne pas en avoir observé. Lorsque

notés, ces changements concernent surtout le maintien des liens établis pendant la crise ou le rapprochement affectif avec le conjoint ou les proches. Pour certains, le plaisir éprouvé au regard des relations familiales est plus important qu'avant la crise, alors qu'un couple précise qu'une des conséquences du verglas fut de hâter leur décision de cohabiter. Quant aux modifications négatives à la vie familiale après la crise, elles ne sont évoquées que par trois répondants et se sont concrétisées par un éloignement affectif entre conjoints, une séparation de couple et une rupture des relations avec un membre de la famille élargie. Pour la majorité (20/23), le retour à une situation normale ou habituelle est spécifié. Au moment de l'enquête, sept répondants ruraux disent que les changements positifs ou négatifs à leur vie perdurent toujours.

Chez la majorité des ménages âgés (21/24), *l'après-crise* est associée à un retour à la situation qui prévalait avant le désastre au plan des relations et des activités familiales. Des aînés précisent toutefois une amélioration de leur relation de couple, un maintien du soutien des enfants et soulignent également avoir réussi à surmonter ou à oublier les manque d'égards ou l'intolérance manifestés par un enfant à leur endroit. Lors de l'enquête, deux personnes mentionnaient la persistance de changements à leur vie familiale. Des agriculteurs font, quant à eux, mention d'une atmosphère familiale positivement modifiée *après la crise* par l'assistance de la famille immédiate ou élargie aux travaux agricoles et aux réparations, du maintien du rapprochement affectif entre conjoints, de l'approfondissement des relations parentales et d'une appréciation accrue de l'unité familiale. Une seule modification négative après la crise est mentionnée et fait référence au départ d'un enfant de la maison à la suite de conflits manifestés lors de la tempête et qui semblent avoir perduré. Pour une majorité, toutefois (13/24), les modifications positives ou négatives au plan familial sont imperceptibles à cette période. *Au moment de l'enquête*, trois personnes mentionnent le maintien de changements positifs ou négatifs.

Résumons :

- Dans l'ensemble, les changements positifs à la vie familiale pendant la crise semblent avoir été quelque peu plus nombreux que les modifications négatives.

- C'est chez les familles urbaines et rurales que l'on semble avoir enregistré le plus de changements positifs et négatifs à la vie de famille.
- Comparativement aux autres catégories, les ménages âgés évoquent peu de changements négatifs à leur vie familiale pendant la crise.
- Pour l'ensemble, les changements positifs à la vie de famille sont surtout associés à :
 - ◇ un rapprochement entre conjoints ;
 - ◇ des relations parents/enfants améliorées ;
 - ◇ l'accroissement du temps passé en famille ;
 - ◇ une occasion de se rapprocher de la famille élargie ;
 - ◇ la réception de support social pour la réalisation des tâches quotidiennes de la part des enfants ou des membres de la famille élargie ;
 - ◇ l'offre de soutien à la famille.
- Les modifications négatives à la vie familiale sont surtout observées en termes de conflits, de difficultés relationnelles, d'absence ou de manque de contacts, d'absence du conjoint, d'attitudes inadéquates de membres de la famille élargie hébergés et de modifications des humeurs perçues ou subies en raison du stress et de la fatigue accumulés.
- Les changements à la vie de famille après la crise sont surtout attribuables à un maintien des relations et du rapprochement avec le conjoint, les enfants ou des membres de la famille élargie.
- Au moment de l'enquête, une minorité de répondants (17/95) mentionnaient la persistance de changements positifs ou négatifs à leur vie familiale.

LES MODIFICATIONS À LA VIE SOCIALE

En plus des changements observés au plan de la santé, du travail et de la vie familiale des sinistrés *pendant et après* la crise, leur vie sociale est également un aspect qui s'est vu affecté positivement et, dans une moindre mesure, négativement (tableau 33).

Tableau 33
Le nombre de changements à la vie sociale chez les sinistrés

	Familles urbaines (n=24)	Familles rurales (n=23)	Agriculteurs (n=24)	Ménages âgés (n=24)	Total (n=95)
Changements ou aspects positifs	20	21	19	20	80
Changements ou aspects négatifs	6	6	9	7	28

Chez les familles urbaines, la majorité précisent des changements ou des aspects positifs à leur vie sociale *pendant la crise* du verglas (20/24). Ils sont relatés en termes de nouvelles connaissances, d'activités bénévoles où prévale l'établissement de nouveaux contacts, de pratique de loisirs en groupe, de création de nouvelles amitiés ou de relations nouvelles ou améliorées avec les voisins. Le support matériel ou social reçu ou donné aux proches, aux voisins, aux amis ou à des inconnus, l'entraide spontanée en période d'hébergement, les visites reçues ou rendues ainsi que les attitudes attentionnées envers autrui sont également des aspects positifs de la vie sociale. La présence de modifications négatives pendant la crise est suggérée par six répondants qui font état d'absence ou de limitations dans la pratique de leurs loisirs, d'un manque d'énergie et de temps pour la poursuite des activités sociales, d'une absence totale de vie sociale durement ressentie, de difficultés de transport, de circulation ou de gardiennage des enfants ayant rendu impossible la poursuite des activités sociales. Pour certains, leurs rapports sociaux avec leurs voisins ont été envenimés par des désaccords ou de fortes tensions.

La plupart des familles rurales font mention de modifications positives à la vie sociale *pendant la crise* (21/23). Celles-ci sont associées à la possibilité de rendre service à des voisins en surveillant leur domicile pendant leur absence ou en leur offrant de la nourriture ou du support

moral ainsi qu'aux activités bénévoles accomplies en centre d'hébergement ou après de personnes sinistrées demeurées à domicile. Les nouvelles connaissances, les soirées passées en agréable compagnie, la découverte de qualités ou de ressources jusqu'alors insoupçonnées chez des voisins ou des amis, la réception d'aide morale ou matérielle, l'entraide, la réciprocité des échanges, la pratique d'activités récréatives avec les voisins ou les amis ou dans les centre d'hébergement sont aussi des aspects positifs relatés. Dans un même ordre d'idées, relativement peu de sinistrés (n=6) identifient des aspects négatifs à leur vie sociale pendant la crise. Ils s'agit de situations ou de conflits avec les voisins, de limites aux activités sociales, d'absence de contacts téléphoniques, de concentration des activités et des sujets de conversation sur le verglas.

En ce qui concerne les ménages âgés, des changements positifs à la vie sociale sont notés par une majorité (20/24). On évoque surtout que les conversations et les visites plus fréquentes des enfants, des voisins ou des amis, les sorties inhabituelles ou inattendues, les occasions de rendre service, la pratique d'activités récréatives ou de loisirs en groupe et les nouvelles connaissances ont contribué à améliorer la vie sociale au moment le plus fort de la crise. Les aspects négatifs mentionnés par certains (n=5) découlent de l'isolement physique, de l'absence de moyens de communication ou de contacts avec les proches ainsi que de la diminution ou de l'absence de loisirs ou de divertissements habituels.

Pour ce qui est des changements positifs chez les agriculteurs *pendant la crise*, une majorité en fait également mention (19/24). On relate que le support social, reçu ou donné et les échanges d'informations entre agriculteurs ont permis de consolider ou de créer de nouveaux liens. Le support matériel donné aux autres sinistrés ou aux voisins ont aussi favorisé des interactions supplémentaires. Le rapprochement avec la communauté par le biais d'activités bénévoles et les occasions de nouvelles connaissances sont aussi des aspects sociaux positifs pour certains agriculteurs. La participation accrue à des activités ou à des rencontres au sein d'organismes agricoles ressort aussi comme un enrichissement et une gratification au plan social. Lorsque des aspects négatifs sont évoqués (n=4), il s'agit d'absence de loisirs, d'isolement au domicile et de relations avec des sinistrés affectées par des désaccords.

Dans la période *suivant la crise*, le tiers des répondants urbains (8/24) mentionnent que leur vie sociale a été modifiée positivement par le maintien des contacts, des relations ou de l'amitié

créés lors du désastre. Certains évoquent un rétablissement des liens ou de la bonne entente avec leurs voisins ou leurs amis après une rupture au moment fort de la crise. Pour d'autres (n=4), l'isolement social a perduré ou bien ils n'ont pas revu les personnes fréquentées ou connues dans les centres d'hébergement. *Au moment de l'enquête* les changements négatifs perduraient.

Chez les répondants ruraux, pour la même période, plus de la moitié (14/23) mentionnent de nouveaux aspects positifs à leur vie sociale, soit le maintien ou l'approfondissement des relations et des contacts avec certains sinistrés chez lesquels ils ont été hébergés ou qu'ils ont rencontrés dans les centres. Seulement deux personnes font état de situations négatives ayant affecté leur vie sociale, dont une mésentente non réglée avec un voisin et la rupture de relations avec les personnes connues pendant la crise. *Au moment de l'enquête*, sept répondants confirment le maintien des changements positifs.

C'est surtout le retour à la vie sociale antérieure qui prédomine *après la crise* chez les ménages âgés (21/24). Deux répondants disent cependant avoir continué d'approfondir leurs liens et saluer régulièrement des voisins et un autre précise s'être isolé davantage.

Chez les agriculteurs ayant fait mention de changements à la vie sociale (10/24), ceux-ci se concrétisent le plus souvent par la création d'amitiés, l'assurance de pouvoir compter sur les voisins en cas de catastrophe, les invitations et les rencontres avec les personnes aidées, le maintien des relations créées ou l'amélioration des relations préexistantes. Les témoignages et les gestes de reconnaissances de sinistrés ayant été aidés ou hébergés sont aussi des éléments qui influencent positivement la vie sociale *après la crise*, de même que la reprise des loisirs et activités habituelles. Quant aux modifications négatives, trois personnes en font mention, soit les restrictions au plan des loisirs et les mésentes qui ont perduré. *Au moment de l'enquête*, six agriculteurs font mention de la persistance de changements positifs ou négatifs à leur vie sociale.

Résumons :

- La vie sociale est positivement modifiée chez la majorité des sinistrés (80/95) pendant la crise. Moins du tiers des répondants font mention de changements ou d'aspects négatifs à leur vie sociale pendant la crise (28/95).
- Les mentions de changements positifs à la vie sociale concernent, entre autres :
 - ◇ les nouvelles connaissances, relations ou amitiés ;
 - ◇ l'engagement bénévole ou le support social ou matériel donné aux autres sinistrés ;
 - ◇ la pratique d'activités ou de loisirs en groupe en situation d'hébergement ;
 - ◇ le support social reçu ;
 - ◇ les échanges réciproques ;
 - ◇ l'accroissement des relations et des interactions avec les voisins, les amis ou les membres de la famille élargie.
- Leurs comparables négatifs sont plutôt exprimés en termes :
 - ◇ de désaccords ou de tensions avec des voisins ou des membres de la famille élargie
 - ◇ de contraintes à la vie sociale et aux activités (temps, transport, absence ou annulation d'activités, etc.)
 - ◇ d'absence ou de limitations des activités sociales et récréatives ;
 - ◇ d'absence de contacts.
- Lorsque des modifications positives à la vie sociale sont notées par les sinistrés après la crise, elles découlent généralement de maintien ou d'approfondissement des liens ou des relations créées pendant la crise et du resserrement des liens sociaux préexistants. Quant aux changements négatifs, il s'agit plutôt de relations créées pendant la crise qui n'ont pas été maintenues, de mésententes ou de désaccords non résolus avec des voisins ou de limites aux activités sociales et récréatives.
- Au moment de l'enquête, une minorité de sinistrés font mention (20/95) de changements positifs ou négatifs à la vie sociale qui perdurent.

LES CHANGEMENTS ET LES DIFFICULTÉS PERÇUS AU TRAVAIL, À LA VIE FAMILIALE OU SOCIALE CHEZ LES SINISTRÉS, LEUR CONJOINT OU LEURS ENFANTS

Selon le mode d'hébergement des différentes catégories de sinistrés, le tableau 34 fait état du nombre de changements positifs et négatifs rapportés au travail, à la vie familiale ou sociale.

Tableau 34
Les changements ou les aspects positifs ou négatifs au travail, à la vie familiale ou sociale observés par les sinistrés pendant la crise du verglas selon le mode d'hébergement

	Familles urbaines (n=24)			Familles rurales (n=23)			Ménages âgés (n=24)			Agriculteurs (n=24)			Total (n=95)
Mode d'hébergement*	T	F	S	T	F	S	T	F	S	T	F	S	
À domicile													
Changements positifs	3	6	6	3	8	8	0	3	8	—	—	—	45
Changements négatifs	7	4	4	6	3	2	0	1	5	—	—	—	32
Agriculteurs (à domicile)													
Changements positifs	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	12	19	33
Changements négatifs	—	—	—	—	—	—	—	—	—	22	11	9	42
Chez des parents ou des amis													
Changements positifs	2	5	6	2	7	6	0	4	6	—	—	—	38
Changements négatifs	4	6	2	4	5	3	0	1	2	—	—	—	27
Centres d'hébergement													
Changements positifs	1	5	8	0	3	7	0	5	6	—	—	—	35
Changements négatifs	2	4	0	5	5	1	0	3	0	—	—	—	20

* Les lettres T, F et S représentent respectivement les aspects travail, vie familiale et vie sociale.

Sauf chez les agriculteurs, on remarque dans l'ensemble plus de mentions de changements positifs que de changements négatifs quant aux trois aspects considérés — travail, vie familiale, vie sociale — peu importe le mode d'hébergement. Peu de différences ressortent quant au nombre de sinistrés, demeurés à domicile ou hébergés chez des parents ou des amis, qui ont fait mention de changements positifs ou négatifs.

C'est chez les sinistrés ayant passé la majeure partie de la crise en centres d'hébergement qu'on note le moins de mentions de changements négatifs (n=20) et c'est chez ceux qui sont demeurés à domicile que l'on en constate le plus (n=32). Par contre, ces derniers rapportent également plus de changements positifs (n=45) pour l'ensemble des trois aspects. Ce sont les agriculteurs, en plus grand nombre, qui font part de modifications négatives (n=42).

Quant aux principales difficultés à surmonter lors de la crise du verglas, et à la perception des modifications ayant entraîné le plus de problèmes chez leur conjoint ou leurs enfants, les répondants ont fait part d'éléments ou de situations qui les ont affectés, lesquels ont été regroupés selon le mode d'hébergement (tableaux 35 à 37). Ces difficultés ou problèmes sont de différentes natures et concernent le plus souvent l'organisation ou la continuité des activités quotidiennes domestiques, professionnelles ou sociales dans un contexte où les moyens de les assurer sont fortement limités.

Les inquiétudes pour le domicile ou les dommages à la propriété, le stress, la privation du chez soi ou de ses effets personnels, le fait de vivre en communauté, le prolongement de la situation et les diverses formes de menaces à l'intégrité physique ou psychologique sont aussi des facteurs qui ont contribué à rendre la crise plus difficile à vivre.

Chez les agriculteurs, qui sont pour la plupart demeurés à domicile, les principales difficultés vécues ou perçues pendant la crise sont définies au tableau 37.

Tableau 35

Les principales difficultés rencontrées par les familles urbaines et rurales ou perçues chez le conjoint ou les enfants et les adolescents selon le mode d'hébergement

	Familles urbaines	Familles rurales
À domicile		
Répondant	<ul style="list-style-type: none"> • La vie en communauté • L'alimentation continuelle du poêle à bois • L'absence de vie sociale • L'obscurité • Le sentiment de dépendance à l'électricité • La promotion du calme en dépit des circonstances • L'accomplissement des tâches domestiques • La préparation de la nourriture et la lessive 	<ul style="list-style-type: none"> • L'insécurité • La nervosité et le stress • La crainte de mourir gelé • L'organisation de la vie domestique • Le manque d'activités récréatives et sociales • Le manque d'information sur la durée possible de la crise • Les difficultés de circulation • Le manque de confort matériel
Conjoint	<ul style="list-style-type: none"> • Les inquiétudes pour les bris ou les dommages au domicile • Le manque de contacts avec la famille • Les mésententes conjugales 	<ul style="list-style-type: none"> • L'insécurité et le stress • Les risques à la vie et à la santé • L'incertitude quant à la durée de la crise • La continuité des activités professionnelles ou du travail • L'alimentation du poêle à bois • L'alimentation en essence de la génératrice • Le manque de confort matériel
Enfants et adolescents	<ul style="list-style-type: none"> • La durée de la panne • Les conflits avec les hébergés • Le manque d'activité et de fréquentations • Le confinement à l'intérieur 	<ul style="list-style-type: none"> • L'absence de divertissements ou d'activités habituelles • Les tâches domestiques • Le manque de confort
Répondant	<ul style="list-style-type: none"> • L'impossibilité de planifier la vie quotidienne • L'absence d'intimité • Le constat de dévastation de l'environnement • La privation du chez soi • L'adoption du mode de vie des hôtes 	<ul style="list-style-type: none"> • Le sentiment d'être mal à l'aise • La privation du chez soi • Les bris au domicile • L'isolement • La fumée secondaire

...suite

Tableau 35 (suite)

	Familles urbaines	Familles rurales
À domicile		
Répondant (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation des repas • Le respect de l'hygiène ailleurs que chez soi • La lourdeur des responsabilités parentales • La vie en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • Les préoccupations pour les enfants et les adolescents
Conjoint	<ul style="list-style-type: none"> • Les déplacements d'un lieu à l'autre • L'organisation et l'accomplissement des tâches domestiques quotidiennes • La gêne d'être hébergé • La privation du chez soi • Les soins d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> • Les déplacements pour se rendre au travail • La promiscuité • La crainte de blessures • La vie en commun • La privation du chez-soi
Enfants et adolescents	<ul style="list-style-type: none"> • Le respect des règles de vie à l'étranger • L'absence de communications et de fréquentation des amis • La privation du chez soi • L'absence d'un parent (père) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le prolongement de la crise • La rudesse de certains adultes (beau-père) • Le manque de fréquentations et de divertissements • La privation du chez-soi
En centres d'hébergement		
Répondant	<ul style="list-style-type: none"> • La surveillance et la protection des enfants • L'ambiance de démoralisation et de découragement • Les inquiétudes financières • Le sommeil perturbé • L'expulsion ou les déplacements • L'absence d'intimité et de liberté d'action • Le manque de contacts avec la famille • La privation du chez soi • Les inquiétudes pour le conjoint (hospitalisé) • La privation de ses effets personnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque d'intimité • Les responsabilités familiales accrues (absence du conjoint) • La mauvaise gestion des opérations du centre • Le manque de nourriture • Les inquiétudes pour le domicile • Le manque d'information sur la crise • La privation du chez-soi
Conjoint	<ul style="list-style-type: none"> • Les difficultés et inquiétudes financières • La vie dans un milieu étranger • Le manque d'intimité • L'expulsion 	<ul style="list-style-type: none"> • La vie commune avec des étrangers • L'épuisement physique et moral • Les abus de pouvoir

...suite

Tableau 35 (suite)

	Familles urbaines	Familles rurales
En centres d'hébergement		
Enfants et adolescents	<ul style="list-style-type: none"> • L'isolement • Le manque de fréquentations • Le manque d'activités • L'absence de jouets ou d'objets familiers • Le confinement à l'intérieur • Le respect de règles de vie différentes 	<ul style="list-style-type: none"> • La privation d'objets ou de jouets familiers • L'obligation de se séparer d'un des parents • La difficulté à dormir • L'adaptation à une nourriture différente

Tableau 36

Les principales difficultés rencontrées ou perçues par les répondants âgés ou leur conjoint pendant la crise selon le mode d'hébergement

À domicile	Chez des parents ou amis	En centres d'hébergement
<ul style="list-style-type: none"> • L'approvisionnement en eau • Le manque de sommeil • La difficulté à effectuer les soins d'hygiène • L'angoisse et l'inquiétude • La fatigue • Le surcroît de travail relatif aux tâches domestiques • Le manque de communication avec les proches • Les inquiétudes pour les enfants sinistrés • Les préoccupations financières dues aux bris 	<ul style="list-style-type: none"> • Les inquiétudes pour le domicile quitté • La privation du chez-soi • Les problèmes de sommeil • L'obscurité • L'absence du conjoint (hébergé ailleurs) 	<ul style="list-style-type: none"> • La privation du chez-soi • Les difficultés à dormir dans un milieu bruyant et étranger • Le sentiment d'inutilité • Le fait de devoir demander ou accepter de l'aide • Le manque de liberté et d'intimité • Le départ du domicile • L'inquiétude pour le retour au domicile

Tableau 37

**Les principales difficultés rencontrées par les agriculteurs
ou perçues chez le conjoint ou les enfants**

Répondant	<ul style="list-style-type: none">• L'accumulation de stress et de fatigue• L'incapacité à répondre aux besoins d'aide ou de support du conjoint• Le surcroît de travail• Les accidents et les risques de blessures• Les difficultés liées à l'utilisation des génératrices• La dévastation et la remise en état de l'érablière• L'incertitude et les difficultés relatives aux programmes d'aide gouvernementale• L'absence de la conjointe (hébergée chez des parents ou amis)• La crainte de subir des dommages importants• Les travaux d'entretien et de préservation des bâtiments (déglaçage, etc.)
Conjoint	<ul style="list-style-type: none">• Les inquiétudes financières• Le surcroît de travail• Les problèmes de partage des génératrices• L'organisation des travaux domestiques• La perte d'intimité en raison de la présence de personnes hébergées• L'approvisionnement en eau• La promiscuité• Le manque de confort• L'accroissement des responsabilités parentales (en raison d'une diminution de la présence du conjoint)
Enfants ou adolescents	<ul style="list-style-type: none">• L'absence ou la diminution de la présence du père• La perte d'intimité en raison de la présence de personnes hébergées• Le manque de fréquentations d'amis• Le manque d'activités

Résumons :

- Les mentions de modifications positives au travail, à la vie familiale ou sociale pendant la crise sont, dans l'ensemble, plus nombreuses que les changements ou les aspects négatifs.
- On note davantage de modifications positives au travail, à la vie familiale et sociale chez les personnes demeurées à domicile, alors que des mentions de changements négatifs

sont moins nombreuses chez les personnes ayant surtout séjourné en centres d'hébergement.

- Ce sont les agriculteurs qui mentionnent le plus de changements ou d'aspects négatifs et le moins de modifications positives.
- Parmi les difficultés les plus communément rencontrées ou perçues, mentionnons :
 - ◇ l'organisation et la continuité des activités domestiques, professionnelles ou sociales habituelles dans un contexte de manque de ressources et du service d'électricité ;
 - ◇ la privation du chez-soi et de ses effets personnels ;
 - ◇ la vie en communauté ou dans la promiscuité ;
 - ◇ le manque d'intimité ;
 - ◇ les conflits et les mésententes ;
 - ◇ les responsabilités parentales accrues ;
 - ◇ les inquiétudes pour les dommages matériels
 - ◇ le surcroît de travail ;
 - ◇ le manque d'activités ou de fréquentations ;
 - ◇ le prolongement de la crise ;
 - ◇ les modifications aux règles et habitudes de vie ;
 - ◇ la fatigue ;
 - ◇ les menaces à l'intégrité physique ou psychologique.

LES CHANGEMENTS OBSERVÉS CHEZ LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS

Qu'ils aient été relocalisés ou qu'ils soient demeurés à domicile, plus de la moitié des parents ont noté des changements positifs (43/65) et négatifs (33/65) chez leurs enfants⁷ pendant la crise (tableau 38). Ainsi, on évoque le plaisir des enfants et des adolescents à vivre des situations collectives enrichissantes, la prise accrue de responsabilités et les occasions de faire preuve de débrouillardise. Le partage des corvées quotidiennes et les retrouvailles avec des

⁷ Les enfants des familles rurales et urbaines sont soit en bas âge, soit d'âge pré-scolaire ou scolaire ou soit des adolescents. Mentionnons que six agriculteurs n'ont pas d'enfants demeurant au domicile.

membres de la famille élargie et les amis sont aussi des aspects qu'ont appréciés les enfants. En centre d'hébergement, certains adolescents ont également été initiés aux activités bénévoles et ont apprécié cet engagement au point de continuer à l'exercer une fois la crise terminée (tableau 39).

Tableau 38
Le nombre de changements ou d'aspects positifs ou négatifs
chez les enfants ou les adolescents pendant la crise du verglas

	Familles urbaines (24)	Familles rurales (23)	Agriculteurs (18)	Total (65)
Changements positifs	13	17	13	43
Changements négatifs	13	9	11	33

Si certains enfants semblent avoir vécu cette expérience comme étant extraordinaire, d'autres ont été fortement perturbés par les changements répétitifs de lieux d'hébergement, l'absence d'un des parents, l'inquiétude pour des membres de la famille élargie ou d'un parent absent selon les dires des répondants. Certains, probablement en guise de stratégie d'adaptation, se sont inventés des jeux sur le thème du verglas. Ces jeux, dans certains cas, étaient toujours constatés par les parents au moment de l'enquête.

Les changements négatifs enregistrés se sont traduits par des problèmes de sommeil, des cauchemars, de la peur de l'obscurité, du bruit et de l'effondrement de toitures. Les inquiétudes quant à la reprise des activités scolaires sont aussi mentionnées par plusieurs parents ainsi que l'exaspération et l'ennui qui se sont surtout manifestés à la fin de la période de relocalisation temporaire.

Pour certains enfants et adolescents, le sentiment de privation de ne pouvoir aller dehors, de ne pas fréquenter leurs amis, de ne pas écouter la télévision et de se retrouver dans un environnement non familial furent des aspects de la crise difficiles à vivre. Une plus importante diversité de changements positifs semble avoir été perçue par les parents du milieu rural (tableau 39).

Tableau 39
Les changements ou les modifications comportementales observés
chez les enfants ou les adolescents

	Changements positifs	Changements négatifs
Familles urbaines	<ul style="list-style-type: none"> • L'intérêt et le plaisir à vivre des situations collectives inusitées • Le sentiment de découverte et d'aventure 	<ul style="list-style-type: none"> • Les réticences à suivre les recommandations ou les règles imposées par les parents • Les changements d'humeur • Le sentiment de découragement • Le sommeil perturbé • Les cauchemars • L'agitation • Les inquiétudes pour les animaux de compagnie • L'exaspération et l'impatience • Les inquiétudes pour le rendement scolaire • Les colères • La manifestation de craintes • Les pleurs
Familles rurales	<ul style="list-style-type: none"> • L'intérêt et le plaisir à vivre des situations collectives inusitées • Le sentiment de découverte et d'aventure • La débrouillardise • La prise de responsabilités accrue • Le partage de tâches avec adultes • La prise de conscience de valeurs communautaires • La créativité dans l'organisation des jeux • L'intérêt et le sentiment de protection envers la fratrie • L'intérêt à l'acquisition de nouvelles connaissances • Les manifestations de solidarité envers les parents • L'engagement dans des activités bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> • Le sommeil perturbé • Les cauchemars • Les réactions de sursaut • Le refus de s'alimenter • Les réactions de panique au bruit des chutes d'arbres ou de branches • La peur de la glace • Les changements au plan des humeurs et des émotions • L'ennui des amis • La tristesse • La perturbation à la suite d'une exposition à un décès • Les inquiétudes pour les biens personnels et le domicile • La manifestation de comportements dépendants face aux parents • La peur de dormir seul
Agriculteurs	<ul style="list-style-type: none"> • L'intérêt et le plaisir à vivre des situations collectives inusitées • Le sentiment de découverte et d'aventure • Le développement du sens des responsabilités • La débrouillardise 	<ul style="list-style-type: none"> • La nervosité • Les colères • L'agitation • L'ennui ou le désœuvrement • L'exaspération • L'angoisse

La persistance de changements ou de comportements négatifs chez les enfants ou les adolescents dans la période subséquente à la crise du verglas est notée par onze répondants. Il s'agit surtout d'observation de difficultés ou de manque de motivation face aux activités scolaires, de comportements difficiles ou récalcitrants et d'agressivité. La crainte de l'obscurité ou la peur de dormir seul sont des symptômes qui ont perduré plusieurs mois après la crise du verglas. D'autres parents mentionnent que leurs enfants sont inquiets ou craintifs devant la possibilité d'être à nouveau hébergé dans un centre communautaire, qu'ils ont des réactions de sursaut inhabituelles lors de l'interruption du service électrique.

Chez des enfants en bas âge, certains ont noté une régression au plan de la routine de sommeil ou de l'entraînement à la propreté. Les commentaires suivants, font état de certaines préoccupations et de constats des parents dans les mois qui ont suivi la crise.

Il a fallu mettre les bouchées double pour le rendement scolaire et la motivation était diminuée.

Elle avait peur de coucher toute seule en haut après.

Les difficultés scolaires ont été amplifiées chez ma fille qui en avait déjà avant.

Le retour en classe a été difficile... il y avait beaucoup de récupération à faire.

Il a refusé de retourner à l'école et a dû aller en famille d'accueil.

Ça a pris six ou sept mois avant qu'il ne redevienne propre. Je l'ai remis aux couches.

Les difficultés et problèmes vécus par les enfants semblent toutefois avoir été passagers et s'être estompés graduellement après le retour au domicile et le rétablissement du service électrique. En effet, au moment de l'enquête, seulement trois parents mentionnent la présence de changements négatifs, de problèmes comportementaux ou de craintes marquées. D'autres parents évoquent que leurs enfants ou leurs adolescents se rappellent encore cette période sans évoquer de craintes ou d'aspects négatifs. Quelques-uns continuent de se rappeler des souvenirs du verglas de façon positive ou semblent avoir aiguisé leurs sens des responsabilités depuis cette épreuve, aux dires des parents. Les propos émis par des parents confirment également que leurs enfants ont tu ou nié leurs craintes ou sous-estiment peut-être l'existence ou le degré d'intensité de celles-ci. « Ils n'ont pas trop souffert de la situation. Comme nous, ils n'ont pas montré leur inquiétude. »

Résumons :

- Plus de la moitié des parents ont noté des changements ou des modifications comportementales chez leurs enfants ou adolescents pendant la crise.
- Les changements positifs sont légèrement supérieurs aux changements négatifs.
- On note une plus forte diversité de changements positifs chez les parents de milieu rural.
- Parmi les changements ou modifications comportementales positives, on observe, entre autres :
 - ◇ l'intérêt et le plaisir à vivre des situations collectives ou inusitées ;
 - ◇ le sentiment de découverte ou d'aventure ;
 - ◇ la débrouillardise et la prise de responsabilités accrues ;
 - ◇ les manifestations de solidarité envers la famille ;
 - ◇ l'intérêt à l'engagement communautaire ou bénévole.
- Les changements ou modifications comportementales négatives qui semblent les plus communs sont :
 - ◇ l'agitation ;
 - ◇ les problèmes de sommeil ;
 - ◇ les inquiétudes pour le rendement scolaire ;
 - ◇ la colère et l'exaspération ;
 - ◇ la crainte des éléments naturels ou des éléments propres au verglas ;
 - ◇ les comportements de dépendance ou de régression.
- Le tiers des parents (11/33) mentionne la persistance de modifications comportementales négatives chez les enfants ou les adolescents dans la période subséquente au verglas, alors qu'une minorité (3/33) en fait toujours état au moment de l'enquête.

L'AIDE REÇUE POUR TRAVERSER LA CRISE

Les familles urbaines et rurales

Les principaux types d'aides énumérés par les répondants des familles urbaines et rurales sont l'hébergement, la nourriture ou les repas offerts par les hôtes, les centres d'hébergement, le CLSC ou les employeurs, le gardiennage du domicile par l'armée, les policiers ou des amis, l'approvisionnement en bois de chauffage, les génératrices, l'aide financière gouvernementale ou d'organismes tels la Croix-Rouge, le transport, le support psychologique, les douches mises à la disposition par les employeurs.

La principale source d'aide la plus souvent mentionnée par les répondants urbains s'avère la municipalité. Ensuite viennent la famille, les amis ou les voisins, le CLSC et finalement les individus eux-mêmes. Le type d'aide qui semble avoir été le plus apprécié est l'hébergement dans un endroit chaud, la nourriture, le bois de chauffage, l'environnement sécuritaire ainsi que les couches et le lait pour les nourrissons. En milieu rural, les principales sources d'aide les plus souvent citées sont la famille tandis que la municipalité et les amis viennent en second lieu, suivis des voisins. Quant aux types d'aide les plus appréciés, on évoque surtout l'hébergement, l'aide financière gouvernementale, le bois, les repas chauds, le support social, les douches fournies par l'employeur et le prêt de génératrices.

La plupart des sinistrés ont maintenu des contacts sporadiques ou réguliers avec des membres de leur famille ou avec des amis. Certains mentionnent toutefois ne pas avoir eu accès à des appareils téléphoniques lorsqu'ils étaient en situation d'hébergement. Quelques personnes précisent avoir refusé de l'aide pour de l'hébergement, du bois, de la nourriture ou de l'assistance financière gouvernementale, estimant qu'ils n'en n'avaient pas besoin. Certains ont aussi refusé de l'aide, de peur de priver de ressources d'autres sinistrés pouvant être dans des situations pires que les leurs, alors que d'autres mentionnent ne pas avoir été informé de l'aide mise à la disposition des sinistrés.

Mentionnons également que des répondants ont fortement apprécié le support moral et les conseils pratiques reçus par des bénévoles, des confrères de travail et les émissions radiophoniques. Le matériel d'hygiène, les couvertures, les vêtements et autres biens venant d'organismes

de la région ou de l'extérieur, de même que les témoignages d'encouragement sont également des formes de soutien qu'ont appréciés les sinistrés.

Les personnes âgées

Chez les aînés, et selon le mode d'hébergement, l'aide reçue s'apparente à celle mentionnée par les familles (tableau 40).

La principale source d'aide identifiée par les ménages âgés est la famille. Les amis et la municipalité viennent en second lieu. Des aînés disent avoir refusé de l'aide, tel l'hébergement ou le prêt de génératrice, sous prétexte qu'ils n'en avaient pas besoin ou par esprit d'indépendance. Certains mentionnent toutefois avoir accepté de l'aide alimentaire et du support psychologique lors de leur retour à domicile. Quant à l'aide la plus pertinente, il semble que la possibilité d'être hébergé est celle qui prévaut chez les personnes ayant été relocalisées, tandis que celles qui sont demeurées à domicile ont grandement apprécié de pouvoir être approvisionnées en bois, en eau et avoir pu bénéficier d'un prêt de génératrice.

Tableau 40
Le type d'aide reçue par les ménages âgés
selon le mode d'hébergement

À domicile	Chez des parents ou des amis	En centres
<ul style="list-style-type: none">• Génératrice• Bois de chauffage• Visites de sécurité par les policiers ou l'armée• Nourriture	<ul style="list-style-type: none">• Génératrice• Bois de chauffage• Surveillance du domicile par des parents ou des amis• Repas chauds chez les hôtes ou au centre• Transport	<ul style="list-style-type: none">• Couvertures• Support psychologique• Surveillance du domicile par les policiers• Transport par la famille et les bénévoles• Repas chauds

Le tiers des aînés (n=8) disent ne pas avoir eu accès au téléphone ou ne pas avoir entretenu de contacts avec les membres de leur famille pendant des périodes de temps variables. Les autres relatent ne pas avoir modifié leurs habitudes sous ce rapport, rejoignant ou étant rejoints par

leurs enfants, leurs frères et sœur ou encore par leurs amis sur une base régulière par le biais d'appels téléphoniques ou de visites.

Les agriculteurs

Pour les agriculteurs, les prêts de génératrices ou de tracteurs, le support technique, matériel ou moral ainsi que l'aide aux travaux réguliers ou aux réparations reçus des voisins, des amis, des confrères et des organismes agricoles sont les types d'aide les plus souvent mentionnés. Des répondants précisent avoir apprécié les visites ou la surveillance des policiers ou des militaires ainsi que les initiatives de la Croix-Rouge et l'aide financière gouvernementale.

L'information précise sur le déroulement de la crise et des travaux en cours sont aussi des éléments qui ont aidé les agriculteurs à affronter et à surmonter les difficultés qui se sont présentées. Les repas pris occasionnellement dans les centres d'hébergement ont également constitué une source de réconfort. Même s'il fut difficile pour certains producteurs d'avoir accès à des moyens de communication au début de la crise, la plupart font mention de contacts réguliers avec la famille élargie, avec d'autres producteurs et avec les fournisseurs.

Selon les commentaires émis, il appert que la principale source d'aide identifiée par les familles rurales et les ménages âgés soit la famille. Les familles urbaines semblent, quant à elles, avoir reçu plus d'aide de la municipalité et les agriculteurs perçoivent que ce sont leurs confrères qui ont constitué leur principale source d'aide lors de la crise.

L'EMPREINTE DE LA CRISE : LES SENTIMENTS ET LES IMAGES QUI DEMEURENT

Plusieurs expriment des visions mitigées, des sentiments et des perceptions contradictoires ou paradoxales lorsqu'ils se remémorent la catastrophe. Des sentiments et des pensées positives ou négatives sont ainsi partagées. Notons, cependant, qu'une plus importante diversité de sentiments ou de termes négatifs sont mentionnés par l'ensemble des répondants comparativement aux éléments positifs (tableau 41).

Tableau 41
Les sentiments et les images retenus de la crise du verglas

Sentiments et images positifs	Sentiments et images négatifs
<ul style="list-style-type: none">• Féerie• Beauté• Entraide• Chaleur humaine• Sens de la communauté• Rapprochement familial• Compassion• Sociabilité• Partage• Échanges profonds• Loyalité• Amitié• Solidarité• Vacances• Leçon de vie bénéfique• Liberté• Enrichissement	<ul style="list-style-type: none">• Tristesse• Insécurité• Survie• Guerre• Désolation et dévastation• Obscurité• Danger imminent• Panique• Exaspération et découragement• Dénouement, pénurie, dépossession et privation• Stupéfaction, consternation, incrédulité et irréalité• Paradoxe• Cauchemar• Apocalypse• Choc et effroi• Conflictuel• Intolérance• Fatigue• Emprisonnement• Crainte de la mort• Stress, peur et angoisse• Impuissance• Catastrophe naturelle• Fragilité et vulnérabilité• Vulnérabilité• Incrédulité• Isolement, abandon et ennui• Dépendance à la technologie

Pour illustrer davantage les sentiments à la fois positifs et négatifs enregistrés par les sinistrés, quelques commentaires intégraux sont reproduits ci-dessous.

C'était angoissant et insécurisant. C'était une beauté qui faisait peur.

La beauté du paysage était impressionnante. Le décor était tantôt beau, tantôt laid. Quelquefois féérique, quelquefois sinistre...

C'était féérique les premiers jours. Il y avait des arbres de cristal comme à Walt Disney. Par la suite, il y a eu le bruit des branches... le bruit de branches qui tombent, c'était comme un coup de feu. C'était triste et insécurisant.

Ça me rappelle des images de guerre... comme si on avait eu une guerre. La désolation.

Ma grand-mère me disait que c'était la fin du monde. Je me rappelle surtout les arbres penchés qui faisaient une sorte de tunnel. Les arbres qui tombaient derrière l'auto pendant qu'on se rendait au centre.

Pour certains la tempête leur rappelle une révélation de la vraie nature des individus ou de découverte de soi-même.

C'était de voir le pire et le meilleur du monde. Il y a ceux qui aident et ceux qui profitent.

Ce qui m'a frappé c'est de voir les responsables expulser ceux qui ne résidaient pas dans le village...

Les gens ont des qualités qui ressortent à ces moments-là.

C'était la désolation... les poteaux à terre, les arbres brisés. On vivait de l'impuissance face à ça. Il y avait aussi un plaisir à l'aspect social qui a été recréé. Ceci ne se serait pas fait dans un contexte normal.

C'est la preuve que les communautés rurales sont capables de s'entraider.

Ça m'a appris à connaître mes capacités et mes limites... de développer des attitudes...

Des personnes âgées disent se rappeler le désarroi devant lequel elles se sont retrouvées face à la difficulté de trouver de l'aide pour effectuer des réparations et l'inquiétude suscitée par les dépenses non prévues. Le rappel d'une vie difficile dans les centres d'hébergement, l'image de multiples gens qui quittaient leur domicile, les problèmes particuliers des personnes malades ou seules ainsi que d'avoir ressenti fortement leur vulnérabilité aux éléments naturels et leur dépendance à l'électricité demeurent ancrés dans la mémoire de certains. Des épisodes plus dramatiques de leur vie sont aussi comparés à la crise et contribuent à atténuer l'impact de cette dernière : le décès du conjoint, le fait d'avoir été exposé à la guerre en pays étranger ou d'autres crises intenses vécues au cours de leur vie. Même si plusieurs aînés disent avoir déjà vécu des situations similaires antérieurement, neuf répondants disent ne jamais avoir ressenti des inquiétudes aussi intenses que celles générées par le verglas.

D'autres conservent l'impression d'avoir été plus ou moins affectés, s'estiment heureux de ne pas avoir été blessés et croient que la situation aurait pu être pire. Ils mentionnent avoir été chanceux malgré tout. Des aînés ont cependant une image plus positive de la crise, l'associant à

des périodes de leur enfance où la vie, avec ses bons et ses mauvais côtés, se déroulait sans le service d'électricité.

LES CHANGEMENTS DE CROYANCES CHEZ LES SINISTRÉS

Les répondants ont été invités à se prononcer sur le maintien et les changements de leurs croyances face à eux-mêmes et à la vie en général. Une majorité des répondants des familles urbaines et rurales ainsi que des agriculteurs (64/71) estiment que leur perception d'eux-mêmes et des autres ou que leur conception de divers aspects de la vie s'est modifiée à la suite de l'épreuve qu'ils ont traversée. La situation diffère cependant chez les personnes âgées qui, en majorité (16/24), ne croient pas que leurs croyances aient été affectées ou modifiées par la crise.

Ainsi, pour de nombreux sinistrés, la crise du verglas leur a permis de découvrir qu'ils possédaient des ressources personnelles jusque là insoupçonnées et dans lesquelles ils ont pu puiser. Des personnes mentionnent ainsi avoir fait preuve d'une grande débrouillardise, avoir ressenti une force morale inhabituelle ou s'être découvert une grande capacité à soutenir et à aider les autres aux plans matériel, moral ou social. Certains répondants évoquent avoir agi avec une forte autonomie et s'être senti fiers d'avoir pu assurer leur propre bien-être ou celui des membres de leur famille (tableau 42).

Pour d'autres, le fait d'avoir surmonté la crise du verglas correspond à un sentiment de croissance personnelle, à une découverte de leur capacité à s'autodiscipliner ou à une occasion de se dépasser soi-même. Le sens de l'organisation et le contrôle de soi apparaissent aussi comme des ressources personnelles qui se sont révélées aux individus confrontés au maintien à domicile ou à la relocalisation lors de la crise. Certains disent en ressortir gagnants puisque l'expérience les a rendus plus confiants de leurs aptitudes à s'adapter à une éventuelle crise ou une autre catastrophe.

Inversement, pour certains, l'épreuve est associée à un sentiment de perte de leur invulnérabilité physique ou psychologique. Les éléments naturels ou technologiques, composantes du désastre, auxquels ils ont été exposés leur ont révélé leur fragilité ou leur vulnérabilité face à

des facteurs sur lesquels ils n'ont pas de prise ou de contrôle. Des répondants évoquent la prise de conscience de la fragilité de la vie et le sentiment que, devant un désastre, tous les individus se retrouvent sur un même pied d'égalité.

Tableau 42
Les changements de croyances chez les sinistrés

Perception de soi-même et des autres	<ul style="list-style-type: none">• La révélation de ressources personnelles insoupçonnées pour affronter des situations difficiles à vivre et aider les autres• La confirmation ou la hausse de la capacité perçue de s'adapter à des événements hors de l'ordinaire• La prise de conscience de sa vulnérabilité physique ou psychologique• Les modifications aux valeurs personnelles (nécessité de privilégier la famille, la spiritualité et d'accorder moins d'importance aux aspects matériels)• La diminution des préjugés face aux autres• La réalisation du besoin que l'on a d'autrui• La conscientisation et la sensibilisation aux drames vécus par les victimes de désastres• La révélation de la véritable nature de individus, de leurs forces ou de leurs faiblesses• La remise en question sur le désir de persévérer en agriculture
Conception de la société et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• La prise de conscience ou l'accroissement de la fragilité des humains ou de leur vulnérabilité face aux éléments naturels• Le sentiment accru de la fragilité des écosystèmes et de l'influence des activités humaines sur ceux-ci• La remise en question des mode de vie, de production et de consommation• La révélation ou l'accroissement du sentiment de dépendance à la technologie• L'émergence de valeurs nationales et collectives• Le sentiment de vivre dans une société privilégiée

Les valeurs personnelles de certains sinistrés et des membres de leur famille ont aussi été remises en question. Des répondants disent, par exemple, avoir réalisé plus pleinement l'importance des valeurs humaines et familiales ainsi que la nécessité de leur accorder une plus grande attention. La spiritualité ou les valeurs religieuses, soit leur renforcement ou le besoin d'un retour à celles-ci, sont aussi soulignées. Pour d'autres, la crise du verglas leur a fait réaliser la futilité d'accorder trop d'importance aux valeurs matérielles, à la propriété et aux contraintes que celles-ci peuvent occasionner.

Des agriculteurs ont également procédé à une remise en question de leur profession, de ses exigences et de ses limites. Des répondants du milieu rural mentionnent, quant à eux,

l'émergence d'un questionnement sur la façon de vivre, de produire ou de consommer qui prévaut au Québec.

Tout comme la perception de soi-même et de celle des autres est aussi un aspect qui a révélé de nouvelles facettes aux sinistrés lors de la crise du verglas. Pour plusieurs, elle leur a permis de réaliser qu'ils ont besoin des autres et que certains préjugés entretenus à l'égard d'individus ou de groupes n'avaient pas leur raison d'être. Inversement, plusieurs sinistrés mentionnent que la crise leur a permis de découvrir la véritable nature de leurs proches, de membres de leur famille ou de personnes qu'ils connaissaient ou non avant le désastre. Ce dernier constat mettant en évidence leurs forces ou leurs faiblesses.

L'ouverture et la sensibilisation aux difficultés et aux drames que peuvent vivre d'autres victimes de catastrophes, indépendamment de leur situation géographique, semblent aussi des conséquences de leur propre exposition à une situation catastrophique, selon maints répondants. Mentionnons également que chez les personnes âgées, certaines concèdent à leurs croyances religieuses un effet protecteur alors que d'autres estiment que leurs expériences de vie les ont aidées à s'adapter.

Des sinistrés croient que leur conception de la vie sociale et environnementale a été modifiée ou leur a été révélée par la crise. Pour certains, l'expérience vécue a renforcé leur sentiment de vivre dans une société privilégiée ou dans un milieu protégé où les désastres naturels ou technologiques sont peu fréquents. Ils disent également que la société dans laquelle ils évoluent possède la capacité de répondre aux besoins des individus lorsqu'un sinistre survient. Les modalités de gestion de la crise et l'assurance que les décideurs ou les institutions publiques sont capables d'assurer la sécurité du réseau électrique, advenant une nouvelle catastrophe, sont aussi évoquées avec une certaine fierté. Plusieurs répondants mentionnent avoir réalisé à quel point ils étaient dépendants de l'électricité ou de la technologie. Sous ce rapport, plusieurs parlent de leur désir d'acquérir une plus grande autonomie ou de devenir plus autosuffisants en matière d'énergie nécessaire aux activités quotidiennes. Un intérêt à la présence des écosystèmes, à leur fragilité et une sensibilisation à la nécessité de les protéger ressort aussi des propos émis. Des sinistrés mettent également en doute la capacité des individus, des entreprises ou des organismes gouvernementaux à contrôler l'impact de l'utilisation de ressources naturelles ou écologiques sur l'environnement.

Les commentaires suivants illustrent le point de vue de répondants quant à leurs changements de croyances :

J'ai appris que tout peut arriver. Je me suis rapproché de ma famille, je passe plus de temps avec les enfants. Il n'y a pas que le travail dans la vie et je vais l'enseigner aux enfants... Je n'investirai plus seulement dans les érables, je vais diversifier mes investissements, ma production.

On en est ressorti plus fort. Il y avait de l'entraide. On s'est rendu compte qu'on est capable de dépendre des autres.

La vie ne tient qu'à un fil. On est plus croyants depuis. On se sent confiants étant donné que l'on a traversé cette épreuve mais d'un autre côté, on se sent plus fragiles car on ne sait pas ce qui nous attend.

Cet événement a augmenté notre estime de soi et notre confiance en nous-mêmes. Nos croyances sont plus fortes par rapport à la nécessité de respecter la nature. Si on oublie ça, on oublie quelque chose d'important. C'est un appel à un changement de mode de vie. Il faut mettre l'accent sur les valeurs collectives plutôt que sur l'individualisme... Pendant 21 jours, un million de personnes qui s'entraident, ça ne peut plus être pareil après. Graduellement, l'esprit de solidarité s'est estompé, mais pour nous, notre prise de conscience collective face à la nature se poursuit.

Résumons :

- Contrairement aux autres sinistrés, les personnes âgées pensent en majorité que la crise n'a pas suscité de changements au plan de leurs croyances.
- Les changements de croyance face à soi-même et aux autres qui sont évoquées concernent, entre autres :
 - ◇ la découverte de ressources personnelles insoupçonnées ;
 - ◇ la perte du sentiment d'invulnérabilité physique ou psychologique ;
 - ◇ les valeurs personnelles.
- La perception des autres est aussi une dimension où les croyances sont transformées au regard :
 - ◇ du besoin des autres ;
 - ◇ des préjugés ;

- ◇ de la découverte de la vraie nature des individus ou de leurs forces ou de leurs faiblesses ;
 - ◇ de la sensibilisation aux difficultés vécues par les victimes de catastrophes.
- Les dimensions sociales et environnementales qui semblent être davantage interpellées chez les sinistrés sont :
- ◇ la capacité du système social à assurer la protection et le bien-être de ses membres lors d'un désastre collectif (comparativement à d'autres sociétés moins organisées ou privilégiées) ;
 - ◇ le sentiment de dépendance à l'électricité ;
 - ◇ la problématique environnementale (utilisation des ressources, façons de produire et consommer, etc.).

LES MODIFICATIONS À L'ENVIRONNEMENT

Une majorité de sinistrés (71/95) estiment que leur environnement physique a été modifié à la suite de la tempête de verglas (tableau 43). Ces modifications, généralement négatives, s'inscrivent surtout en termes de vision périphérique altérée par des arbres émondés, penchés ou coupés et par des boisés ou des érablières clairsemés, très atteints ou tout simplement dévastés. La présence de lignes, de poteaux et de fils du réseau électrique maintenant apparents ainsi que les dommages causés aux terrains à la suite des réparations effectuées par Hydro-Québec sont aussi des éléments qui entrent en considération dans l'évaluation de la dégradation de l'environnement.

Tableau 43

Répartition des sujets en fonction de modifications ou non à l'environnement

	Oui	Non
Familles urbaines (n=24)	16	8
Familles rurales (n=23)	19	4
Ménages âgés (n=24)	13	11
Agriculteurs (n=24)	23	1
Total (n=95)	71	24

Plusieurs personnes, même si leur environnement immédiat n'a pas été affecté, estiment que des dommages substantiels ont été enregistrés dans les érablières et les boisés avoisinants. Toutefois, certains font mention d'une régénération perceptible à plusieurs endroits et un optimisme se dégage des propos de répondants urbains et ruraux. Cette perspective optimiste semble par contre peu partagée par les agriculteurs qui, par ailleurs, constatent en plus grand nombre (n=23) des modifications à l'environnement.

LES ACTEURS DE LA CRISE : APPRÉCIATION ET CRITIQUE

Afin d'évaluer l'appréciation ou la critique adressée aux divers acteurs engagés dans les activités de gestion ou de résolution de la crise et dans les opérations de support aux sinistrés, le contenu des commentaires émis à leur endroit a été analysé. De ceux-ci se dégagent des attitudes, des comportements, des actions, des initiatives et des façons de faire de plusieurs des acteurs des secteurs public, parapublic, communautaire ou humanitaire et municipaux appréciés ou non par les sinistrés. Ces éléments ont été classifiés selon leur connotation positive ou négative.

Ce sont les municipalités, le gouvernement, Hydro-Québec, les policiers et les pompiers ainsi que l'armée qui ont suscité la plus forte expression de commentaires positifs ou négatifs chez l'ensemble des répondants. Les bénévoles sont également des acteurs qui ont retenu une attention particulière des sinistrés. C'est chez les répondants des familles urbaines qu'il semble y avoir une perception plus positive des acteurs de la crise, selon le nombre de répondants s'étant exprimés en ce sens (n=130). Les ménages âgés se démarquent également sous ce rapport, le nombre de commentaires positifs étant de beaucoup supérieur aux avis négatifs (93 contre 12). Par ailleurs, c'est chez ces derniers, dans l'ensemble, que l'on retrouve le moins de commentaires négatifs à l'égard des acteurs de la crise (n=12). Contrairement aux autres catégories de sinistrés, les agriculteurs s'expriment un peu plus en termes négatifs que positifs (59 contre 52).

Selon leur nature positive ou négative, les éléments suivants se dégagent des commentaires émis ou des aspects soulignés par les répondants à l'égard des divers acteurs qu'ils ont côtoyés pendant la crise du verglas (tableaux 44 à 54).

Tableau 44
Les éléments positifs et négatifs des administrations municipales

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • L'organisation, la planification et la coordination adéquate des services • La rapidité de réaction et d'organisation • L'information pertinente • L'honnêteté et la transparence • Les mesures d'hébergement • La contribution au maintien d'un climat de calme et de confiance chez la population • La polyvalence des employés en ce qui a trait aux services à la population • L'organisation adéquate et la coopération dans les offres et la livraison de bois de chauffage • Les services de douches et de repas • L'efficacité dans la distribution de l'aide financière • Les mesures de transmission radiophonique de l'information ou la présence fréquente en ondes des élus • Les visites ou la présence des élus dans les centres d'hébergement ou aux domiciles des sinistrés • La pertinence des ententes ou des dispositions prises avec les organismes publics pour la distribution d'aide alimentaire aux sinistrés • Les efforts consentis envers les plus démunis • La mise à jour et l'efficacité du plan d'urgence • La présence ou désignation de bénévoles pour chaque rues • La prépondérance du bien-être de la population sur les conflits entre individus ou organismes 	<ul style="list-style-type: none"> • La lenteur à l'organisation et la réaction tardive • Le manque de préparation de la municipalité • Le manque d'information sur la situation • L'absence ou la transmission inadéquate de l'information • L'absence ou la faiblesse du plan d'urgence • L'absence ou le manque de biens ou d'équipements nécessaires • L'incompétence des élus en matière de gestion de crise • Le favoritisme des élus dans l'aide matérielle accordée • Le manque d'information des intervenants sur les services offerts par d'autres organismes • L'absence ou le manque de collaboration avec les organismes externes (humanitaires, publics, etc.) • La rémunération des personnes engagées dans la gestion de la crise • La lenteur à rétablir la circulation routière • L'alimentation et l'émergence de conflits entre diverses administrations municipales (paroisse, village, ou municipalités contre municipalités) au détriment des populations • L'absence ou le manque d'engagement des élus • L'incapacité des gestionnaires à régler leurs conflits personnels au profit d'une gestion harmonieuse des événements • L'absence de mesures visant l'approvisionnement en essence de la municipalité • Les lacunes dans la détermination des responsabilités des acteurs, organismes ou individus engagés dans la gestion ou la résolution de la crise • Le manque de discernement dans l'octroi de l'aide matérielle aux sinistrés

Notons que l'appréciation ou l'insatisfaction des répondants varie d'une municipalité à l'autre, celles-ci ayant été affectées à des degrés divers et ayant réagi ou géré la crise de façon différente. Les difficultés vécues par les sinistrés, leur perception de la crise, la durée de la perte du service d'électricité et leur mode d'hébergement sont aussi des facteurs qui ont, probablement, influencé leur perception des acteurs. Les commentaires ont donc été traités globalement et ne sont pas toujours exclusivement positifs ou négatifs ; ainsi, un aspect ou un

élément apprécié par un ou plusieurs répondants d'un milieu donné pourra être perçu négativement par d'autres.

Des répondants urbains ont aussi fait mention de la générosité de congrégations religieuses qui ont offert des services d'hébergement à la population sinistrée. Pour plusieurs, les réactions des membres de la communauté et leurs façons d'agir auprès de leurs concitoyens méritent d'être soulignés. Ils évoquent la disponibilité, l'entraide, la générosité, le courage et la patience des membres de la communauté ainsi que l'esprit d'initiative et de débrouillardise de citoyens qui ont eux-mêmes mis sur pied des centres d'hébergement avant que les organismes officiels ne soient en mesures d'intervenir.

Tableau 45
Les éléments positifs et négatifs du gouvernement

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• La pertinence des actions en fonction de l'imprévisibilité d'un tel événement• L'appui aux municipalités• L'aide financière adéquate• La prépondérance du bien-être des populations dans la gestion de la crise• L'efficacité des mesures de distribution de l'aide aux sinistrés• La présence de banques alimentaires• Les mesures d'évitement de la propagation de la panique chez les populations• L'effet sécurisant des messages du Premier ministre• Les mesures de sécurité contre le pillage ou le vandalisme• La clarté, la fréquence et la régularité de la transmission des messages télédiffusés• La capacité d'anticiper chez les gestionnaires de la crise• L'établissement de mesures visant à faciliter la réception de divers revenus (chômage, aide sociale, etc.)• La flexibilité et les possibilités d'extension pour la participations à des mesures fiscales (ex. RÉER)	<ul style="list-style-type: none">• La lenteur dans les délais d'intervention• La lenteur dans la distribution de l'aide financière• Le manque de discernement ou de parcimonie dans l'octroi d'aide financière• Le manque de transparence sur la gravité de la situation• La faiblesse de l'aide financière• Le manque de préparation pour affronter un désastre• La réquisition tardive des services de l'armée• L'absence de mesures de contrôle des abus par les sinistrés• La lourdeur bureaucratique des programmes d'aide• La prolongation des délais dans le versement des compensations aux agriculteurs• La rigidité des programmes d'aide aux agriculteurs• L'absence ou le manque de discernement au plan des secteurs à prioriser en temps de crise

Tableau 46
Les éléments positifs et négatifs de l'armée

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• La présence• L'application rapide des mesures d'évacuation• L'aide au nettoyage• La surveillance des domiciles quittés• Les visites à domicile aux sinistrés• Les attitudes sécurisantes• La contribution à la préparation et aux services de repas aux sinistrés	<ul style="list-style-type: none">• Les excès de zèle• L'approche militarisée• Le manque d'autorité• L'intervention tardive• La froideur, l'indifférence ou le manque d'empathie• La lourdeur hiérarchique• La sous-utilisation des compétences et des équipements• L'ignorance des besoins réels des municipalités• Les réticences aux initiatives personnelles

L'Union des producteurs agricoles est également un acteur qui, aux dires des agriculteurs, a joué un rôle majeur dans l'atténuation des difficultés vécues par ces derniers. Plusieurs font mention de la rapidité avec laquelle l'organisme a prêté secours aux producteurs en difficulté. Les initiatives tangibles de support technique, matériel ou informationnel ainsi que l'esprit de solidarité manifesté entre producteurs sont des éléments qui ont influencé positivement le passage de la crise.

Pour nous, ça s'est bien passé parce qu'en agriculture, la structure est forte et solide. C'est ce qui a permis de limiter les pertes. Autrement, ça aurait coûté extrêmement cher. Maintenant, les agriculteurs reconnaissent que ça vaut le coup de payer pour la Fédération. Elle est plus rapide que les gouvernements pour réagir.

Tableau 47
Les éléments positifs et négatifs de la Sécurité civile

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
	<ul style="list-style-type: none">• La méconnaissance des besoins réels• Le manque d'organisation et de préparation• La gestion et la réquisition inéquitable des génératrices• Le manque de familiarité avec les localités• Le gaspillage de ressources

Tableau 48
Les éléments positifs et négatifs d'Hydro-Québec

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • La performance et l'engagement des employés à la tâche • Le respect des échéanciers • Les agissements rapides dans un contexte difficile • Les attitudes sécurisantes • La diffusion d'informations précises sur les obstacles et modalités du rétablissement du service par les employés • L'approche humaine des employés envers les clients • L'assistance technique et matérielle adéquate aux sinistrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de transparence sur la situation • Le manque de préparation et d'organisation • La surfacturation de frais de service électrique • Les délais de réaction tardifs • L'incohérence du discours au public • La tendance à la minimisation de l'importance de la situation • Le non respect des délais de rétablissement du service • La présence de conflits entre gestionnaires au détriment des services à la population • Les priorités de rétablissement mal ciblées

Mentionnons aussi que parmi l'ensemble des répondants, deux d'entre eux ont procédé à une évaluation globale ou n'ont pas apporté de commentaires concernant spécifiquement certains groupes ou catégories d'acteurs. Leur évaluation est plutôt favorable. Aussi, certains répondants n'ont pas mentionné tous les acteurs ci-dessus, disant ne pas avoir d'opinion sur leurs agissements pendant la crise.

Tableau 49
Les éléments positifs et négatifs des bénévoles

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • La quantité et la qualité de l'aide donnée • La bonne humeur • La serviabilité • La gentillesse • L'entraide • Le soutien moral • La patience • Le dévouement • Les prises d'initiatives • L'abdication devant leurs propres besoins pour faire place à ceux des sinistrés • La générosité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les attitudes irrespectueuses ou inappropriées envers les sinistrés • Le manque de disponibilité et d'écoute • La sous-utilisation des personnes hébergées à des fins de bénévolat • Le manque de planification • Le manque de ressources humaines • Les abus de pouvoir • Les prises d'initiatives pour lesquelles on ne possède pas les compétences ou la formation nécessaire (ex. : santé, alimentation) • L'appropriation de certains avantages basée sur le statut de bénévole

Tableau 50
Les éléments positifs et négatifs des médias

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• La diffusion de conseils pratiques et techniques• La transmission d'informations précises sur le déroulement de la crise• Les initiatives de support moral s'adressant aux sinistrés• La diffusion de programmes de divertissement	<ul style="list-style-type: none">• La minimisation de la situation• L'incitation aux sinistrés à demeurer à domicile• La dramatisation• L'indiscrétion• Les comportements non emphatiques• La propagation d'un climat de crainte• Les lacunes dans la diffusion des points de presse

Tableau 51
Les éléments positifs et négatifs des intervenants de la santé et des services sociaux

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none">• La diffusion d'informations sur les problèmes ou les risques à la santé• La présence et la disponibilité• Les attitudes sécurisantes• L'efficacité• La capacité d'adaptation aux diverses situations générées par la crise• Les dispositions ou les initiatives à l'endroit des personnes âgées et des enfants en bas âge• Les attitudes accueillantes du personnel• La débrouillardise• La générosité• La réaction rapide aux besoins des sinistrés• Les dons de matériel ou de produits d'hygiène ou alimentaire• Le support moral et psychologique	<ul style="list-style-type: none">• L'intervention dans des locaux inappropriés• Les délais d'attente• L'excédent de ressources humaines versus les besoins des sinistrés• Le manque de préparation• Le manque d'information sur l'ampleur de la situation• L'absence de services et de soins infirmiers dans les centres d'hébergement• La gestion inadéquate des opérations

Tableau 52

Les éléments positifs et négatifs des policiers et des pompiers

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • L'efficacité • Le support moral et social • La rapidité d'action • La coopération avec les organismes engagés dans la gestion de la crise • Les attitudes sécurisantes • La disponibilité • L'application de mesures préventives contre le vol et le vandalisme • La constance, la régularité et l'efficacité des patrouilles de visites à domicile • La surveillance adéquate dans les centres d'hébergement • L'attitude compréhensive envers les sinistrés • La diffusion d'informations précises sur la situation • Les prêts d'équipements 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de tolérance • Les délais d'intervention • Le nombre insuffisant de ressources humaines • La fréquence insuffisante des visites à domicile • Les comportements dictateurs ou les abus de pouvoir • Le manque de compétences ou de formation pour certaines activités ou services à effectuer • La surestimation de la nécessité d'évacuation

Tableau 53

Les éléments positifs et négatifs des compagnies d'assurances

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • Les compétences de l'évaluateur • La rapidité du règlement • L'équité du règlement 	<ul style="list-style-type: none"> • L'augmentation des primes • Les délais de traitement des réclamations • Les attitudes mesquines ou le manque de souplesse • Le manque de mesures de prévention de la fraude

Tableau 54

Les éléments positifs et négatifs de la Croix Rouge

Aspects ou éléments positifs	Aspects ou éléments négatifs
<ul style="list-style-type: none"> • La présence et la générosité • Les dons de matériel • Le support pour un retour à la vie normale 	<ul style="list-style-type: none"> • Le manque de connaissance et d'application des mesures d'hygiène dans les centres • La participation financière à l'achat de génératrices

Résumons :

- Dans l'ensemble, la perception des répondants de l'engagement et de l'action des acteurs dans la gestion, la mitigation ou la résolution de la crise et l'intervention auprès des sinistrés ressort comme étant plus favorable que défavorable.
- Ce sont les répondants des familles urbaines qui ont émis le plus de commentaires à l'égard des acteurs de la crise et qui semblent avoir une perception plus positive de ceux-ci.
- Les ménages âgés ont émis le moins de commentaire négatifs.
- Les agriculteurs semblent avoir perçu plus négativement les modalités de gestion ou les agissements des acteurs de la crise.

Chapitre quatre

RECOMMANDATIONS DES SINISTRÉS

LES SUGGESTIONS DES SINISTRÉS AUX INDIVIDUS POUVANT ÊTRE EXPOSÉS À UNE SITUATION SIMILAIRE

Les expériences positives ou négatives de la crise du verglas ainsi que les conséquences des décisions, des priorités établies par les sinistrés ou de situations sur lesquelles ils n'ont pas eu prise leur ont permis de dégager certaines conclusions et de suggérer des façons d'agir ou de se comporter lors d'éventuels sinistres.

Les suggestions émises par les familles urbaines et rurales, sous forme de mesures pratiques ou de comportements ou d'attitudes, sont regroupées dans les tableaux 55 et 56 selon le mode d'hébergement des sinistrés.

Les aînés et les agriculteurs proposent aussi des façons d'agir ou de se comporter en se basant sur les expériences vécues, les situations difficiles rencontrées ou les éléments qui ont facilité leur adaptation à la crise (tableaux 57 et 58).

Certaines suggestions des agriculteurs, qui sont surtout demeurés à domicile, comprennent plusieurs éléments mentionnés par les autres sinistrés. Par exemple, le plan d'urgence sur lequel devaient compter les individus devrait comprendre l'identification d'une personne sur qui l'on peut compter en cas de sinistre. La nécessité de disposer d'une trousse d'urgence comprenant les biens et le matériel nécessaires pour une survie à domicile de quelques jours est aussi une composante de ce plan (vêtements chauds, nourriture, bougies, etc.). Ce dernier doit également être conçu en fonction d'une utilisation sécuritaire des équipements de chauffage ou

d'éclairage ou du combustible pouvant être utilisé pour suppléer à l'absence d'électricité (génératrices, équipements au propane, etc.) (tableau 58).

Tableau 55
Les suggestions des répondants urbains à l'égard d'éventuels sinistrés
selon le mode d'hébergement

Type d'hébergement	Mesures pratiques suggérées	Attitudes et comportements
À domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à l'inventaire de ses ressources matérielles et les utiliser aux meilleurs fins possibles • Contacter des personnes connues afin de s'entraider • Demeurer à domicile ou trouver une source d'hébergement chez des amis ou des parents disposant d'équipements de chauffage adéquats • Prévoir des activités récréatives pour les hôtes et les personnes hébergées • S'assurer de disposer de bois, de chandelles et de batteries en quantité suffisante 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter la panique • Faire confiance à la Providence • Essayer de se détendre • Être inventif ou débrouillard
Chez des parents ou des amis	<ul style="list-style-type: none"> • Participer aux tâches domestiques • Disposer d'un système de chauffage d'appoint • Identifier une personne disposant d'un système de chauffage d'appoint chez qui l'on pourra être hébergé advenant une panne d'électricité • S'approvisionner le plus rapidement possible en nourriture et en biens de première nécessité • Se diriger le plus rapidement possible vers les ressources d'hébergement disponibles si on ne peut demeurer à domicile • Prévoir des activités pour les personnes hébergées • Établir et mettre à jour un plan d'urgence personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • User de patience, de souplesse et de générosité • Accepter de déranger et d'être dérangé • Adopter une attitude confiante • Faire preuve de critique face aux médias • Être en mesure de compter sur soi-même • Savoir adapter ses priorités • Éviter l'isolement • Démontrer ou exercer sa capacité d'adaptation

...suite

Tableau 55 (suite)

Type d'hébergement	Mesures pratiques suggérées	Attitudes et comportements
En centres	<ul style="list-style-type: none"> • Viser à obtenir le maximum de bien-être aux plans physique et matériel • Essayer de conserver des habitudes et une discipline de vie régulière pour tous les membres de la famille • S'installer dans un lieu où l'on se sent à l'aise et en sécurité • Opter pour la sécurité en allant si possible chez des parents ou des amis • Disposer d'un radio pour obtenir de l'information • Entrer en contact avec des membres de la famille • Contacter son employeur • Fréquenter des personnes connues 	<ul style="list-style-type: none"> • Conserver son équilibre personnel • Faire ses propres choix • Ne pas s'inquiéter outre mesure • Faire confiance aux bénévoles • Conserver une attitude confiante • Éviter le découragement • Trouver une écoute attentive • Éviter la panique • Offrir ses services aux autres

Tableau 56

Les suggestions des répondants ruraux à l'égard d'éventuels sinistrés selon le mode d'hébergement

Type d'hébergement	Mesures pratiques suggérées	Attitudes et comportements
À domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Se diriger immédiatement vers les sources d'aide • Se regrouper en familles • Éviter la surpopulation • Participer aux activités et tâches domestiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter la panique • Éviter l'isolement • Éviter de compromettre sa sécurité en voulant demeurer à domicile à tout prix
Chez des parents ou des amis	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer sur les sources d'aide disponibles • Ne pas se fier uniquement aux organismes gouvernementaux • Vérifier, autant que possible, si les personnes de l'entourage sont en sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire confiance aux intervenants et aux bénévoles • Conserver une attitude optimiste et confiante • Mettre l'accent sur la recherche de solutions et non pas sur les problèmes

...suite

Tableau 56 (suite)

Type d'hébergement	Mesures pratiques suggérées	Attitudes et comportements
Chez des parents ou des amis (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • En l'absence de chauffage d'appoint, quitter le domicile • Utiliser les ressources d'hébergement offertes par les membres de la famille • Évaluer avec discernement ses ressources matérielles, physiques et psychologiques avant de décider de demeurer à domicile 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de patience et de tolérance à l'égard des autres • Ne pas anticiper plus de 24 heures à l'avance • Ne pas refuser l'aide offerte • Essayer de trouver des aspects positifs à la situation
En centres	<ul style="list-style-type: none"> • Se garder occupés physiquement et mentalement • Prendre des initiatives dans l'organisation de son séjour • Utiliser l'aide offerte par les autorités • Rechercher du support psychologique ou moral si l'on en ressent le besoin • Participer aux activités récréatives • Se tenir informé du développement de la situation • Se diriger vers un lieu bien organisé • Opter pour une autre ressource si les conditions sont inadéquates 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de patience envers les autres sinistrés • Vivre le moment présent • Garder un bon moral • Éviter l'isolement • Se rendre utile aux autres

Tableau 57

Les suggestions des ménages âgés à l'égard d'éventuels sinistrés selon le mode d'hébergement

À domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas demeurer au froid • Identifier des parents ou des amis pouvant les héberger lors d'un sinistre • Éviter la panique • Vivre un jour à la fois • Apprendre à se passer des biens non essentiels • Avoir un plan d'urgence personnel et le matériel requis (couvertures, nourriture, eau, etc.) • S'assurer de l'honnêteté des personnes auxquelles on s'adresse • Privilégier l'entraide et la solidarité • Acquérir une génératrice
------------	---

...suite

Tableau 57 (suite)

Chez des parents ou des amis	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher le support et l'aide de la famille • Posséder du matériel d'éclairage • Confier le soin du domicile à quelqu'un • S'adapter à la solution proposée même si elle n'est pas idéale • Éviter le découragement • Se reposer, conserver ses énergies et ses forces • Demeurer chez soi si les conditions de chauffage sont adéquates, sinon rechercher une ressource d'hébergement
En centres d'hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher de l'aide • Favoriser l'entraide entre sinistrés • Ne pas demeurer au froid • S'assurer du support des membres de la famille • S'informer de la situation auprès de autorités locales • Ne pas se déplacer avant d'en avoir reçu l'avis des autorités

Tableau 58

Les suggestions des agriculteurs à l'égard d'éventuels sinistrés

Mesures pratiques	Comportements et attitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à l'acquisition d'une génératrice • Recourir aux ressources locales (voisins, amis, famille) en premier lieu • Établir un plan d'urgence personnel • Éviter les achats de biens périssables et non périssables non essentiels ou en trop grande quantité • Prévoir la disponibilité d'un chauffage d'appoint • Acquérir une formation en mesures d'urgence ou de survie • Privilégier, autant que possible, le maintien à domicile • Établir, à titre préventif, quelles seraient les tâches, les activités ou les responsabilités quotidiennes prioritaires lors d'un sinistre • Lors d'une relocalisation dans un centre d'hébergement, apporter avec soi le matériel d'hygiène de base, les couvertures et les vêtements nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Éviter les attitudes négatives • Demeurer rationnel et équilibré • Faire preuve d'autonomie • Régler les problèmes à mesures qu'ils se présentent sans trop anticiper à l'avance • User de tolérance, d'empathie et de compréhension envers les autres, qu'il s'agisse de sinistrés ou d'hôtes • Favoriser l'entraide et s'engager dans les activités quotidiennes et les tâches domestiques lorsque l'on est en situation d'hébergement

En ce qui a trait aux attitudes négatives, les agriculteurs font mention, de façon similaire aux autres catégories de répondants, à la panique ou au découragement. Un comportement rationnel suppose, quant à lui, de faire preuve de prévoyance, de ne pas surestimer ou sous-estimer l'éventualité d'un sinistre, une utilisation parcimonieuse ou raisonnable des ressources matérielles ou humaines mises à la disposition des sinistrés ainsi que de faire preuve de bon sens.

L'autonomie est aussi une attitude suggérée, laquelle sous-entend le développement de l'auto-suffisance et de la prise en charge personnelle.

LES SERVICES À METTRE EN PLACE : LES SUGGESTIONS DES SINISTRÉS

La crise du verglas a permis aux sinistrés de tirer des enseignements des obstacles et des difficultés rencontrés. Une certaine expertise peut être retirée de leurs expériences et partagée quant aux services et aux mesures à privilégier au regard d'une situation similaire. Ils préconisent ainsi le maintien de mesures existantes ou l'offre de services aux populations.

Leurs suggestions ont été regroupées sous trois catégories distinctes : les services ou mesures préventives à instaurer, ceux à mettre en place pendant la crise et ceux à maintenir après la crise (tableaux 59 à 61).

De façon similaire, les personnes âgées suggèrent de s'assurer de services ou de soins de santé et de porter une attention particulière aux personnes âgées ayant des incapacités ou divers problèmes de santé ainsi qu'aux enfants. Les personnes les plus vulnérables devraient également être identifiées lors d'un sinistre afin de s'assurer qu'elles puissent bénéficier de services d'hébergement et de repas adéquats. Les aînés proposent également aux gestionnaires de résidences de se munir d'un système de chauffage d'appoint pouvant suppléer au manque d'électricité.

En ce qui a trait aux services post-désastre, un support financier aux plus démunis et de l'aide pour que les réparations nécessaires au domicile soient effectuées à des coûts raisonnables sont suggérés.

Tableau 59

Les services ou les mesures préventives à maintenir ou à instaurer

Répondants ruraux	Agriculteurs
<ul style="list-style-type: none"> La désignation des écoles pouvant servir de centres d'hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> L'assistance à la préparation individuelle en cas de sinistre L'élaboration de mesures visant à favoriser le maintien au domicile des sinistrés La formation de sous-groupes prêts à intervenir en cas de sinistres à l'intérieur de groupes ou de structures déjà existantes (ex. : UPA) L'identification des personnes ou des groupes à risque L'information sur le plan ou les mesures d'urgence envisagées par la municipalité L'offre de cours de survie à la population La mise à jour de l'inventaire des ressources matérielles, humaines, etc. disponibles au sein des municipalités Les mesures visant à favoriser l'autonomie des individus en cas de sinistre

Tableau 60

Les services ou les mesures à maintenir ou à instaurer pendant la crise

Répondants urbains	Répondants ruraux	Agriculteurs
<ul style="list-style-type: none"> Les services d'hébergement Les services de repas Les mesures de sécurité pour les individus et les domiciles Les services de santé et d'hygiène L'approvisionnement en bois de chauffage, batteries, bougies et autres biens essentiels Les activités récréatives Le support psychologique L'aide monétaire La présence d'un médecin dans les centres d'hébergement Les services de buanderie Les services téléphoniques Les services spécifiques aux aînés 	<ul style="list-style-type: none"> Le support psychologique L'identification et la mise en place d'un centre d'information sur tous les types de ressources disponibles (carrefour) Les services infirmiers ou médicaux Le service d'aide aux regroupements des petites municipalités Les services de soutien pour le maintien à domicile La surveillance des domiciles Le support aux personnes âgées Les services d'hébergement Les services de repas Les services d'hygiène 	<ul style="list-style-type: none"> L'approvisionnement rapide en biens de première nécessité et en essence Les centres d'hébergement Le soutien financier Le support aux échanges d'aide entre les individus ou les organismes hôtes et les sinistrés Les services d'information aux sinistrés Les mesures visant à favoriser le bénévolat chez les sinistrés L'offre de secours immédiats aux plus démunis ou aux personnes les plus à risque La documentation sur les services et les mesures d'aide disponibles

...suite

Tableau 60 (suite)

Répondants urbains	Répondants ruraux	Agriculteurs
<ul style="list-style-type: none"> • La distribution de dépliants sur les mesures d'hygiène à respecter lors de séjours en centres d'hébergement • La présence de bénévoles • Les services particuliers aux familles avec enfants • L'information sur les services offerts dans les centres d'hébergement • La surveillance et les visites de l'armée, de la police et des pompiers • Le service d'information sur le déroulement de la situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Les services de sécurité • L'aide financière • L'approvisionnement en eau potable • Le bois de chauffage • La communication avec les gens demeurés à domicile • L'évaluation de l'aide réellement requise pour ceux qui sous-estiment leurs besoins • Les patrouilles de sécurité de porte à porte • Les banques de génératrices • Les services récréatifs ou de divertissement dans les centres • Les services alimentaires spécifiques • La mise en place d'un babillard pour les suggestions des sinistrés 	

Tableau 61
Les services post-crise à maintenir ou à instaurer

Répondants urbains	Répondants ruraux	Agriculteurs
<ul style="list-style-type: none"> • L'aide à la reprise des activités scolaires • Le support psychologique • Les mesures de rétroaction auprès des individus ayant séjourné en centre d'hébergement • L'aide financière • L'aide à la réintégration au domicile et les mesures transitoires entre le départ du centre et la réintégration 	<ul style="list-style-type: none"> • Le support psychologique et moral • La mise sur pied d'un centre téléphonique pour du support moral et psychologique • L'aide et l'accompagnement aux personnes malades ou ayant subi des pertes économiques importantes • L'aide pour le retour aux activités habituelles • L'aide monétaire • L'aide alimentaire et de transport • Le support aux personnes âgées et aux familles monoparentales • Le support pour la reprise des activités scolaires des enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • Le soutien financier

LES SUGGESTIONS À L'ENDROIT DES INTERVENANTS

Plusieurs types d'intervenants sont appelés à agir en situation de crise ou de désastre collectif et ils s'engageront à divers degrés dans des activités de gestion et de résolution de la crise. Ils verront également à assurer le bien-être physique ou moral de la population affectée par le sinistre. Certains possèdent une formation spécifique à l'intervention psychosociale et n'interviendront que dans ce domaine. Cependant, presque tous les intervenants peuvent être appelés à soutenir moralement ou émotionnellement un ou plusieurs individus à un moment ou l'autre de la crise, même si cette responsabilité n'est pas déterminée dans leurs responsabilités.

Selon leur perception du rôle des intervenants, de l'appréciation ou de la critique qu'ils formulent à leur endroit, les sinistrés ont suggéré des aspects auxquels ils aimeraient qu'une attention particulière soit portée. Ces aspects sont communément évoqués par les diverses catégories de répondants :

- les qualités personnelles, les compétences et la formation ;
- la considération des capacités des sinistrés et leur mise à contribution ;
- la coordination efficace des actions entre les intervenants ;
- la connaissance des intervenants de leurs propres capacités et limites.

Ainsi, les sinistrés suggèrent que les intervenants fassent preuve de sociabilité, de patience, de souplesse, d'écoute et de dévouement. La diplomatie, le discernement, la bonne humeur, la gentillesse, la générosité, la polyvalence et l'abnégation sont aussi des attributs ou des qualités que l'on s'attend à retrouver chez les intervenants. Ces derniers se doivent également d'agir sans discrimination ou favoritisme envers les sinistrés.

Des compétences particulières, telles les aptitudes à déceler et à analyser les besoins des individus, à identifier les sinistrés les plus vulnérables et les capacités à planifier et à organiser des activités sociales ou récréatives, sont également souhaitables, selon les répondants. Les aptitudes à la communication, la connaissance de techniques de soutien psychologique et une formation spécifique à l'intervention en situation de sinistre sont autant d'aspects soulignés. De même, on s'attend à ce que les intervenants soient formés à utiliser des équipements spécifiques ou spécialisés, tels les appareils de communication, à faire connaître et à faire respecter les

mesures d'hygiène lors d'hébergement dans des lieux communautaires et d'être en mesure d'effectuer un suivi adéquat des individus demeurés à leur domicile. On demande aussi aux intervenants de ne pas s'imposer si leur présence ou leurs services ne sont pas souhaités ou requis.

Les sinistrés considèrent aussi que les intervenants doivent tenir compte de leur désir et de leurs capacités à s'engager dans des activités bénévoles auprès des autres sinistrés et à participer à la recherche de solutions pour maximiser leur bien-être. Dans cet ordre d'idées, ils peuvent favoriser et sensibiliser les sinistrés à l'entraide et utiliser les capacités d'individus qui, bien souvent, se sentent inutiles et désœuvrés.

Évoquant la coordination efficace des actions entre les intervenants eux-mêmes ou avec les autres organismes, les sinistrés mentionnent que ceux-ci doivent s'en tenir aux tâches spécifiques qui leur sont attribuées et limiter leurs initiatives à leurs domaines de connaissances. Ils se doivent aussi de respecter le champ d'intervention des divers organismes en place.

Finalement, si les intervenants sont appelés à s'organiser et à agir avec rapidité et efficacité, ils n'en sont pas moins tenus de connaître leurs propres capacités et limites et ne pas les dépasser, au risque d'affecter le déroulement des opérations ou d'accentuer la détresse des sinistrés.

Le point de vue des aînés comprend plusieurs des éléments ci-haut mentionnés. S'adressant aux intervenants, les personnes âgées souhaiteraient que des mesures de contrôle plus efficaces des abus par les sinistrés soient mises en place et que ceux-ci soient invités et incités à collaborer aux tâches et aux activités visant à répondre aux nombreux besoins générés par le désastre. Elles croient aussi que les gestionnaires de la crise ou des organismes qui ont le mandat de desservir la population devraient s'assurer de la compétence, de la formation et de l'acquisition des habiletés requises chez les intervenants. Le nombre d'intervenants devrait également être planifié et suffisant. Ceux-ci devraient de plus s'assurer que les regroupements dans les centres soient faits en fonction des liens familiaux ou des affinités entre les sinistrés. L'exactitude de l'information transmise aux sinistrés leur apparaît aussi un aspect dont devraient se préoccuper les intervenants.

LES SUGGESTIONS À L'ENDROIT DES GOUVERNEMENTS

Les suggestions des sinistrés aux gouvernements local et provincial ont aussi été prises en considération. Elles concernent le maintien ou l'amélioration de mesures ou de services existants ou leur instauration. Des commentaires sont également émis dans une optique d'information et de sensibilisation des populations pouvant être affectées par un désastre. À cet effet, les suggestions sont catégorisées sous sept dimensions en tenant compte des catégories de répondants les ayant émises ou partagées (tableau 62).

Globalement, ces suggestions s'articulent autour de l'auto-gestion lors d'un sinistre puisqu'elles concernent l'information des sinistrés quant aux initiatives qu'ils sont en mesure de prendre et leur sensibilisation au rôle qu'ils peuvent jouer pour la préservation de leur propre sécurité et bien-être. Elles évoquent la responsabilisation individuelle dans un contexte de désastre. Des aspects stratégiques y transparaissent également. Ils font appel aux bases sur lesquelles reposent les actions, les priorités d'intervention et les protocoles de gestion d'une crise ou d'un désastre collectif. Ils interpellent dans l'ensemble la mission et les objectifs des organismes gouvernementaux en fonction de ce que souhaitent les sinistrés au regard d'un désastre collectif. Des mesures préventives et de post-crise sont aussi incluses dans les suggestions émises dans une perspective pro-active. Elles s'inscrivent dans un désir d'atténuer les effets négatifs pouvant être enregistrés au plan biopsychosocial et économique chez les individus et chez l'ensemble des communautés affectées par un désastre.

Les suggestions des personnes âgées au gouvernement se traduisent sous forme de soutien aux municipalités aux plans de la gestion et du support financier. Elles croient aussi que les municipalités devraient jouer le premier rôle dans la gestion de la crise et qu'il leur revient de s'assurer de posséder le leadership nécessaire, les ressources humaines et matérielles requises ainsi qu'un plan d'urgence opérationnel. Des mesures visant à contrer les abus devraient également être mises en place lors de telles situations. Le maintien des sinistrés à leur domicile, l'aide financière adéquate, le support psychologique pendant et après la crise, les activités de prévention et l'information sur les mesures à prendre en cas de sinistres, le confort dans les centres d'hébergement ainsi que la mise en opération d'un centre local d'information en situation de désastre sont aussi des suggestions à l'intention des gouvernements. La reconnaissance officielle du travail effectué par les bénévoles ainsi que la possibilité de leur offrir une

compensation financière sont également des aspects sur lesquels les aînés croient que les organismes devraient se pencher après un sinistre.

Tableau 62
Les suggestions des sinistrés aux gouvernements

	Répondants urbains	Répondants ruraux	Agricul- teurs
1. L'aide financière			
A. Procéder à une meilleure gestion et à un contrôle accru des abus	●	●	●
B. Agir avec rapidité dans l'attribution de l'aide financière	●	●	●
C. Compenser pour les pertes de salaires et de revenus	●	●	●
D. Compenser les personnes ayant hébergé des sinistrés	●	●	
E. Accorder une aide plus substantielle aux plus démunis	●		
F. Établir une politique salariale des fonctionnaires agissant en situation de désastre afin de contrer la hausse des dépenses	●		
G. Informer davantage les sinistrés sur les programmes d'aide	●		
H. Augmenter les compensations pour ceux qui sont demeurés à domicile ou qui ont agi de façon autonome	●		
I. Maintenir les programmes d'aide aux sinistrés		●	
J. Informer la population des dommages non couverts par les assurances en cas de sinistre		●	
K. Simplifier les procédures relatives aux programmes d'aide	●		●
L. Agir avec impartialité dans l'attribution de l'aide			●
M. Individualiser les programmes d'aide pour les personnes ayant subi des dommages ou des pertes majeures			●
N. Augmenter l'expertise et le nombre de ressources humaines affectées au traitement des demandes d'indemnisation			●
2. La décentralisation des opérations au plan local			
A. Favoriser la gestion, le pouvoir décisionnel et l'intervention au plan local	●	●	●

...suite

Tableau 62 (suite)

	Répondants urbains	Répondants ruraux	Agricul- teurs
La décentralisation des opérations au plan local (suite)			
B. Privilégier l'autonomie des localités et l'auto-détermination des besoins au plan local	●		
C. Favoriser une meilleure coordination des actions entre les localités et le gouvernement provincial	●		
D. Inciter les petites municipalités au regroupement, au parrainage et à l'établissements de protocoles d'entraide		●	
E. Maximiser l'utilisation des ressources locales afin de réduire les coûts des municipalités		●	
F. Augmenter la représentativité des élus en matière de gestion des urgences		●	
G. Identifier et intégrer les ressources humaines et matérielles locales dans les plans d'urgence municipaux	●		●
H. Décentraliser la gestion des programmes d'aide financière auprès d'organismes locaux possédant l'expertise nécessaire (en l'occurrence l'UPA)			●
I. Consulter les populations locales sur les priorités à établir lors d'un sinistre		●	
3. L'engagement des sinistrés			
A. Sensibiliser les sinistrés à utiliser plus parcimonieusement les ressources disponibles et à éviter le gaspillage ou les abus	●		●
B. Promouvoir l'entraide chez les sinistrés	●		
C. Offrir de la formation aux populations sur les mesures d'urgence	●		●
D. Offrir davantage de support aux individus demeurant à leur domicile lors d'un sinistre	●	●	
4. Le soutien aux plus vulnérables			
A. Identifier et porter une attention particulière aux individus géographiquement ou socialement isolés et éprouvant des difficultés économiques	●	●	
B. Soutenir davantage les plus démunis	●	●	
C. Informer les gens âgés sur les programmes d'aide, les ressources ou les recours disponibles en cas de sinistre	●		
D. Favoriser les ententes entre les entreprises privées du domaine de l'hébergement et de la restauration pour répondre aux besoins des plus démunis	●		

...suite

Tableau 62 (suite)

	Répondants urbains	Répondants ruraux	Agricul- teurs
5. Le développement d'une culture des désastres			
A. Informer les populations sur les précautions ou les directives à suivre en fonction des divers types de désastres	●	●	
B. Diffuser de l'information aux populations sur les plans d'urgence de leurs municipalités respectives	●		●
C. S'assurer de l'existence et de la mise à jour de plans d'urgence opérationnel dans chaque municipalité	●	●	●
D. Établir une banque de ressources locales d'hébergement en cas de sinistre majeur	●		
E. Informer et favoriser l'accès des populations à des sources d'énergie d'appoint en cas d'interruption du service électrique	●	●	
F. Développer la compréhension de la notion de désastre auprès des québécois			●
6. L'expertise des intervenants			
A. Axer l'intervention sur la connaissance accrue des besoins physiques et psychologiques des sinistrés	●		
B. Initier des mesures de gratifications pour les bénévoles	●		
C. S'assurer de la compétence des élus en matière de gestion et d'intervention en situation d'urgence		●	
D. S'assurer que chaque organisme respecte ses champs d'intervention lors d'un sinistre			●
E. Renforcer la crédibilité, la fiabilité et l'expertise des intervenants agissant en situation de sinistre			●
F. S'assurer que les représentants de l'ordre soient en mesure d'agir avec doigté et compassion envers les sinistrés		●	
7. La prévention, les modalités de gestion et de rétablissement			
A. Faire place à une intervention rapide de l'armée et des corps policiers	●		
B. S'assurer de sécuriser régulièrement le réseau électrique	●	●	
C. Prioriser la santé et la sécurité des individus en temps de crise	●		
D. Effectuer une répartition plus équitable des ressources matérielles (ex. lits)	●		
E. Informer davantage la population sur le développement de la situation, le déroulement des opérations et les mesures à prendre	●	●	

...suite

Tableau 62 (suite)

	Répondants urbains	Répondants ruraux	Agricul- teurs
La prévention, les modalités de gestion et de rétablissement (suite)			
F. Simplifier la lourdeur bureaucratique des organismes formels (ex. Sécurité civile)		●	
G. Maximiser l'utilisation des compétences des ressources externes appelées lors d'un sinistre (ex. armée)		●	
H. Favoriser l'expression de la diversité des solutions envisageables pour répondre aux besoins des sinistrés		●	
I. Procéder à la mise en œuvre de mesures visant à régénérer ou à remplacer les boisés dévastés		●	
J. Faire davantage appel au privé pour l'hébergement et la restauration des populations sinistrées	●	●	
K. Augmenter l'offre et l'accessibilité aux services de santé dans les centres d'hébergement, les domicile ou les autres structures d'accueil lors d'un désastre		●	
L. Procéder à la mise en place d'un centre de renseignements pour répondre aux demandes d'information des membres de familles de l'extérieur		●	
M. Établir des mesures d'aide à la réintégration du domicile		●	
N. Améliorer les réseaux de communication entre les organismes et les individus			●
O. Favoriser la souplesse et la diversité dans les structures de gestion de la crise			●
P. Considérer le secteur agricole comme prioritaire et lui fournir l'assistance requise			●

LES RÉACTIONS DES SINISTRÉS À LA TEMPÉRATURE DANS L'ANNÉE SUIVANT LE DÉSASTRE

Divers types de comportements ou de réactions à la température lors de la saison hivernale suivant la crise de verglas se dégagent des propos émis par les participants. Les commentaires des répondants sont catégorisés selon quatre principaux types de réactions. Le premier est l'absence de réaction, où les sinistrés mentionnent se rappeler les souvenirs du verglas et établissent une comparaison favorable entre l'hiver actuel et le précédent (n=40). Dans cette catégorie, certains disent également se remémorer la période du verglas sans connotation dramatique ou de soucis particuliers, se rappelant même les bons souvenirs générés par la crise. D'autres, persuadés qu'une situation du genre ne se reproduira pas, considèrent qu'ils

ont vécu un événement exceptionnel et n'éprouvent aucune appréhension particulière lors d'annonce de précipitations de verglas ou lors de pannes électriques.

La seconde catégorie regroupe les personnes ayant une faible réaction (n=25). Celles-ci disent ne pas s'inquiéter, car elles ont appris de leur expérience et sauraient comment réagir, pensent très rarement qu'une situation semblable peut se reproduire et n'éprouvent qu'une très légère inquiétude lors d'annonce de précipitations de pluies verglaçantes. L'adoption d'aucune mesure de sécurité particulière n'est mentionnée par ce type de répondants.

D'autres réactions et comportements sont inclus dans une troisième catégorie, où la réaction est modérée (n=19). Chez ce groupe de sinistrés, on admet réagir modérément ou être sensible aux prévisions de verglas en effectuant une vérification de leurs équipements ou de leur matériel d'urgence et en prenant de légères précautions lorsqu'on prévoit du verglas. Ces personnes estiment qu'une nouvelle tempête de verglas pourrait éventuellement se produire, mais ne s'y attendent pas réellement. Ils sont toutefois inquiets des changements climatiques des dernières années et pensent immédiatement à la crise vécue l'an dernier lors de prévisions météorologiques annonçant des pluies verglaçantes.

Les individus appartenant à la quatrième catégorie, ceux qui ont une réaction que l'on peut qualifier de forte (n=11), mentionnent que le verglas a modifié certaines de leurs habitudes de vie ou de leurs comportements. Par exemple, certains ont renoncé à la prise de vacances en saison hivernale, d'autres procèdent à l'écoute accrue des prévisions météorologiques ou se sont munis d'appareils téléphoniques avec afficheurs afin de rejoindre jusqu'à trois fois par jour les centres d'information météorologique. Pour d'autres répondants ou des membres de leur famille, des réactions d'angoisse, de panique ou de stress lors d'annonce de verglas ou lors de panne électrique et la peur de l'obscurité sont toujours présentes. Ces individus associent presque automatiquement l'annonce de verglas à une forte probabilité que la situation qu'ils ont vécue lors de la crise se reproduise (tableau 63).

Tableau 63
Les types de réactions des sinistrés à la saison hivernale

	Répondants urbains (n=24)	Répondants ruraux (n=23)	Ménages âgés (n=24)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
Absence de réaction	10	5	11	14	40
Réaction faible	8	8	4	5	25
Réaction modérée	4	6	6	3	19
Réaction forte	2	4	3	2	11

**LES MESURES PRISES OU ENVISAGÉES PAR LES SINISTRÉS EN PERSPECTIVE
D'UN VERGLAS ÉVENTUEL**

Pour parer à l'éventualité d'une nouvelle crise de verglas, près de la moitié des participants mentionnent avoir pris des dispositions particulières ou des mesures de sécurité (42/95). Il semble que les agriculteurs éprouvent davantage d'appréhension face à un éventuel verglas et qu'ils agissent en conséquence (n=15) (tableau 64).

Tableau 64
**Le nombre de répondants ayant fait mention de dispositions ou
de mesures prises au regard d'un éventuel verglas**

Répondants urbains (n=24)	Répondants ruraux (23)	Ménages âgés (n=24)	Agriculteurs (n=24)	Total (n=95)
8	9	10	15	42

Selon les catégories de répondants, le tableau 65 fait part du type de dispositions ou de mesures prises. Quelques personnes mentionnent que des facteurs économiques les empêchent de prendre des dispositions ou des mesures de sécurité. On note également que plusieurs répondants, même s'ils n'ont pas pris de mesures concrètes, prévoient diversifier leurs sources

d'alimentation énergétique, acquérir des appareils fonctionnant au gaz ou à l'huile plutôt qu'à l'électricité, se doter de génératrices ou augmenter la puissance de celles qu'ils possèdent déjà.

Tableau 65
Les types de dispositions ou de mesures prises
pour parer à un éventuel verglas

Répondants urbains	<ul style="list-style-type: none"> • L'approvisionnement en lampes à l'huile, lampes de poche, chandelles et batteries • La prise de dispositions auprès d'hôtes éventuels • La séparation d'avec leurs animaux de compagnie • L'acquisition d'un poêle de camping ou de réchauds • La diminution des denrées conservées au congélateur • La provision supplémentaire de bois de chauffage • L'acquisition d'un système de chauffage d'appoint (bois, huile) • Le déménagement dans un appartement avec foyer
Répondants ruraux	<ul style="list-style-type: none"> • La préparation d'un nécessaire d'urgence comprenant couvertures, sacs de couchage, chandelles, huile à lampes et batteries • La provision supplémentaire de bois de chauffage • L'acquisition d'une génératrice • L'augmentation des denrées conservées au congélateur • La prise d'entente avec le voisin ou des membres de la famille pour l'entraide en situation d'urgence • L'acquisition d'un poêle à combustion lente • L'acquisition d'assurances tous risques
Ménages âgés	<ul style="list-style-type: none"> • L'augmentation des réserves de bois de chauffage • L'acquisition de génératrice • La provision d'huile à lampes et de chandelles • L'augmentation des quantités de nourriture en réserve • L'acquisition de poêle à fondue et de lampes de poche • La prévision de quitter le domicile • L'abattage d'arbres près du domicile
Agriculteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Le remplissage des réservoirs de carburant • La vérification et la mise en ordre de génératrices • Les ententes avec les fournisseurs • L'augmentation des provisions de nourriture • L'acquisition de génératrice • L'installation d'un système de chauffage d'appoint • L'augmentation des réserves de bois de chauffage • L'acquisition d'assurances tous risques • L'installation d'un système de sécurité pour contrer les effets des surcharges électriques • L'acquisition d'un système de chauffage au propane

LES DISPOSITIONS ENVISAGÉES POUR FAIRE FACE À UN SINISTRE OU À UNE CATASTROPHE DE TOUT ORDRE

Interrogés quant à la prise de dispositions ou de mesures en cas d'un désastre ou d'un sinistre de nature indéterminée, les répondants mentionnent ne pas en avoir adoptées. Les raisons évoquées sont l'absence de moyens financiers, le manque d'information sur les mesures de sécurité à adopter, la faible probabilité qu'un désastre naturel survienne et l'impossibilité de prévoir une telle situation et, donc, de s'y préparer. Pour certains répondants, il n'existe pas de risque dans la zone ou le territoire qu'ils occupent. Mentionnons que quelques individus disent posséder un plan d'urgence personnel ou qu'en cas de tremblement de terre ou de tornade, ils se mettraient à l'abri dans un endroit précis de la maison ou sortiraient à l'extérieur.

CONCLUSION

En guise de conclusion, les données de la présente recherche seront mises en perspective avec certains aspects relatés dans la recension des écrits.

Dans un premier temps seront considérés certaines caractéristiques des désastres, l'impact de la relocalisation ainsi que celui des dommages ou des pertes. Ensuite, les conséquences des désastres dans divers domaines tels la santé physique ou psychologique, le travail, la vie familiale et sociale seront abordées. Puis, l'existence d'une concordance entre les résultats obtenus et les informations fournies par la documentation consultée au regard des groupes les plus à risque d'être affectés par un sinistre sera analysée. Finalement, un bref retour sur la perception qu'ont les sinistrés des intervenants et des instances gouvernementales sera présenté.

LE DÉSASTRE ET QUELQUES CARACTÉRISTIQUES

Selon Eranen et Liebkind (1993) le concept de désastre n'est pas statique et on ne peut considérer ce type d'événement en termes d'effets physiques ou visibles seulement. On parlera également d'effets directs et indirects ou encore d'effets tangibles et intangibles sur les individus et les populations affectées (Smith *et al.*, 1979). Les effets psychosociaux suscitent, par ailleurs, un intérêt croissant chez les chercheurs et il importe de considérer les désastres comme des événements sociaux qui génèrent de la perturbation, de la désorganisation ou de la relocalisation chez des groupes plus ou moins importants d'une société donnée (Baum, 1987, 1991).

La tempête de verglas et la crise subséquente qu'elle a provoquée à la suite de l'effondrement des infrastructures du réseau électrique peuvent être qualifiées de désastre central en raison de la dévastation physique et environnementale et de leur impact sur l'organisation et la continuité des activités quotidiennes d'une importante partie de la société québécoise (Green, 1982). Elles sont associées à un stress collectif lié à une incapacité du système social à répondre aux attentes habituelles de ses membres (Barton, 1969). Pour sa part, Murray Parkes (1997a) suggère que ce sont davantage la perturbation sociale engendrée par la rupture du service d'électricité et la prise en charge massive des besoins d'une population regroupée ou disséminée sur le territoire affecté que les événements climatiques qui constituent la plus importante dimension du désastre. Même si l'aspect naturel est à la source de la catastrophe, celle-ci semble davantage correspondre à ce que la documentation consultée identifie comme un désastre technologique où l'intervention humaine transparaît si l'on considère ses composantes ou ses caractéristiques (Baum, 1991). La crise du verglas fut en effet graduelle. Même si l'interruption du service électrique fut soudaine au plan des individus ou des communautés, ce genre de situation n'est pas exceptionnel au Québec. Ce sont en réalité la dévastation des infrastructures et le prolongement de l'absence d'électricité ainsi que l'attente de son rétablissement qui ont constitué les principales composantes du désastre aux plans physique et technique.

L'impact de ces éléments ou leurs répercussions sur des milliers de sinistrés ont par la suite alimenté la crise aux plans individuel et collectif en portant atteinte à leur sécurité ou à leur intégrité physique et psychologique ou en affectant leur vie professionnelle, familiale, sociale ou économique. Dans cet ordre d'idées, rappelons également qu'un désastre n'est pas un événement unique. Il s'inscrit dans un continuum ou une série d'événements ou de situations qui en découlent et c'est en fonction de ceux-ci que ses conséquences sur les individus se doivent d'être analysées ou observées (Berren, 1980 ; Murphy, 1986). Cependant, les désastres en eux-mêmes comportent un caractère d'unicité où l'expérience individuelle ou les réactions d'un milieu donné ne peuvent être généralisées (Counts et Prowant, 1994).

LA RELOCALISATION ET LES CONDITIONS D'HÉBERGEMENT

La relocalisation ou l'hébergement dans un milieu adéquat influencent positivement la santé des sinistrés (Sowder, 1985), alors que des conditions perturbantes ou ne correspondant pas aux

attentes ou aux besoins des individus risquent d'affecter négativement leur bien-être physique ou psychologique (Fried, 1963 ; Gleser *et al.*, 1981 ; Milnes, 1977 ; Wilson *et al.*, 1985).

Les changements dans la routine familiale, le manque de familiarité avec un nouvel environnement, les inquiétudes financières générées par la relocalisation risquent de causer des préjudices aux individus contraints de quitter leur domicile (Haas *et al.*, 1977). Des facteurs environnementaux tels l'inconfort, le manque d'intimité, la promiscuité ainsi que l'insuffisance de biens essentiels pour certaines activités quotidiennes ou l'hygiène personnelle peuvent amplifier le stress, la détresse et les difficultés des sinistrés (Clayer *et al.*, 1985 ; Kato *et al.*, 1996). Les difficultés inhérentes à l'évacuation et à la relocalisation constituent des stressseurs secondaires qui agissent sur le comportement des sinistrés et sur leurs réactions au stress (Hartsouhg, 1985) et les individus qui ne pourront réintégrer leur domicile ou leur milieu risquent de subir une perturbation psychologique plus importante que ceux pour qui c'est possible (Milnes, 1977).

Les chercheurs qui ont porté un intérêt aux conséquences de la relocalisation sur les sinistrés l'ont généralement fait dans un contexte de destruction du domicile ou du milieu de vie des sinistrés. Ceux-ci ont alors dû se relocaliser définitivement dans un nouvel habitat. Même si les victimes du verglas qui ont quitté leur domicile ont pu le réintégrer à plus ou moins brève échéance, plusieurs ont vécu un fort sentiment de privation du chez-soi, la crainte de ne pouvoir retourner chez eux ou les stress et les inconvénients de l'hébergement dans un milieu étranger où les conditions de vie et la sécurité semblaient laisser à désirer.

Les individus hébergés dans les centres semblent avoir été soumis à une plus importante instabilité ou avoir effectué un nombre plus fréquent de déplacements que ceux qui ont séjourné chez des parents ou des amis. Cette tendance s'observe davantage en milieu rural et laisse supposer une lacune plus importante au plan de l'organisation de l'hébergement communautaire en situation de désastre. Celle-ci pourrait être attribuable, entre autres, à une disponibilité réduite de locaux, à une capacité moindre d'identifier ou de mettre sur pied les infrastructures nécessaires ou à un problème de mobilisation des intervenants. Les sinistrés du milieu rural sont aussi ceux qui sont demeurés pour de plus longues périodes dans les centres d'hébergement. Notons également que dans certaines municipalités, ce sont les citoyens qui ont eux-

mêmes identifié et ouvert des centres d'hébergement dans divers locaux (cabane à sucre, abattoir, etc.).

Bien que l'intensité des réactions ou le degré de difficultés vécues n'aient pas été évalués à partir de mesures objectives, selon le mode d'hébergement, les tendances exprimées laissent entrevoir une plus importante diversité de difficultés identifiées dans les centres comparative-ment à l'hébergement chez des parents et des amis, et ce, plus particulièrement en milieu rural.

Plusieurs facteurs ou dispositions spécifiques aux modes d'hébergement ont cependant facilité ou favorisé des conditions plus harmonieuses de relocalisation. En lien avec ce qui a été observé précédemment, les familles urbaines semblent avoir identifié davantage de facteurs atténuant l'impact de la relocalisation en centres, comparativement à l'hébergement chez des parents ou des amis. Toutefois, les ménages âgés urbains ont une propension à identifier davantage d'éléments facilitants lors d'hébergement chez des parents ou des amis, alors que l'inverse se dégage des commentaires des aînés du milieu rural, ceux-ci ayant décelé une plus forte diversité d'éléments facilitants en centres d'hébergement. Mentionnons également que dans l'ensemble, la relocalisation dans les centres d'hébergement semble avoir été vécue plus péniblement par les aînés selon la variété de difficultés mentionnées par ceux-ci.

Les personnes demeurées à domicile ont en majorité hébergé d'autres sinistrés et ont aussi connu leur lot de problèmes. Mentionnons, entre autres, l'approvisionnement en combustible (bois, essence), en eau ou en nourriture, l'absence de moyens de communication, le manque de confort ou d'intimité, les relations conflictuelles et les problèmes liés à l'accomplissement des activités quotidiennes habituelles. Par contre, dans l'ensemble, l'expérience fut associée à une occasion de partage, de solidarité, d'approfondissement des rapports familiaux et de retrouvailles pour maints sinistrés et membres de leur famille.

LES DOMMAGES ET LES PERTES

Selon la documentation consultée, les dommages matériels et les pertes financières occasionnés par les désastres risquent d'affecter, à divers degrés, la santé des sinistrés et constituent des variables importantes à considérer lors d'évaluation d'impacts biopsychosociaux. Divers symp-

tômes tels le stress et la détresse psychologique, l'état de stress post-traumatique, la somatisation, la dépression, l'anxiété, les problèmes de sommeil peuvent, entre autres, être générés ou accentués par les pertes de ressources dues à un sinistre, et ce, pour des durées variables (Bland *et al.*, 1996 ; Houston, 1987 ; McFarlane et De Girolamo, 1996 ; Nolen-Hoeksema et Morrow, 1991 ; Pickens *et al.*, 1995 ; Raphael, 1975 ; Rossi *et al.*, 1983). On observe généralement que plus les dommages ou les pertes sont importants, plus la santé est négativement affectée (Clayer *et al.*, 1985 ; Logue *et al.*, 1981 ; Tobin et Ollenburger, 1996).

La majorité des sinistrés ont fait mention de dommages constatés à leur domicile (tableau 22). Toutefois, les indemnités des assurances et l'aide gouvernementale reçue pour couvrir les frais de subsistance semblent avoir atténué en grande partie les pertes subies ou les dépenses supplémentaires occasionnées par la crise. L'importance des dommages et des pertes semble cependant de beaucoup supérieure chez les agriculteurs, où l'on constate par ailleurs davantage de problèmes avec les assureurs ou relatifs au règlement des demandes d'indemnisation au gouvernement. De plus, au moment de l'enquête, la moitié des agriculteurs était toujours en processus de recours, ce qui laisse supposer un stress financier et psychologique plus important chez cette catégorie de sinistrés. Mentionnons également que la portée des dommages et des pertes ainsi que des inconvénients relatifs à la production, causés par la tempête ou l'interruption de l'électricité, risque d'affecter les agriculteurs et les acériculteurs à plus long terme.

LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

La crise du verglas a compromis directement ou indirectement la santé physique ou psychologique de milliers de personnes et a entraîné le décès d'hommes et de femmes. Ce sont surtout les conséquences de l'exposition au froid ou à des températures ambiantes inadéquates, les blessures dues aux chutes, les épidémies de gastro-entérite ou de grippe, les brûlures et les intoxications alimentaires ou respiratoires qui ont surtout été constatées (Blanchet, 1999 ; IRRST, 1999, Legault Faucher, 1999 ; Le Journal de Québec, 1999 ; Mesa, 1999). Des réactions normales au stress psychologique vécu par le sinistrés ou des réactions psychophysiologiques sont habituellement constatées lors d'un désastre ou peu de temps après celui-ci, mais certains symptômes peuvent perdurer ou se manifester après un certain laps de temps

(MSSS, 1994 ; Raphael, 1986). La documentation fait également ressortir que les désastres qui génèrent une morbidité ou une mortalité importante accentuent la détresse psychologique (Gleser *et al.*, 1981 ; Murphy, 1988a ; Rubonis et Bickman, 1991 ; Ursano et McCarroll, 1994). De plus, une exposition plus forte en termes de risques à la vie ou à la santé, de dommages et de pertes subies influe sur la morbidité psychologique (Bolin, 1985a ; Canino *et al.*, 1990 ; Carr *et al.*, 1995 ; Smith, 1996 ; Robins *et al.*, 1986).

Bien que les pertes de vie, les blessures et les problèmes de santé physique ou psychologique enregistrés lors de la crise du verglas soient à déplorer, relativement peu d'individus semblent avoir été affectés gravement au plan de leur santé si l'on tient compte de l'ampleur du territoire et du nombre important de sinistrés. Cependant, plus de la moitié des répondants (48/95) ont fait mention de problèmes de santé physique ou psychologique chez eux-mêmes ou chez un des membres de leur famille immédiate pendant la crise ou peu de temps après. Ce sont surtout la grippe, les gastro-entérite, la fatigue et l'épuisement, les sentiments dépressifs, les problèmes de sommeil et les blessures qui ont, entre autres, été rapportés. On note une plus forte diversité de problèmes de santé physique ou psychologique mentionnés par les personnes âgées ou observés par les parents dont les enfants ont séjourné en centres d'hébergement. Certains répondants ont aussi fait part d'une fatigue ayant perduré jusqu'à un an après le désastre ou des séquelles de chutes ou de blessures qui étaient toujours constatées au moment de l'enquête. Dans l'ensemble, les problèmes de santé physique semblent avoir perduré plus longtemps que les effets psychologiques et on note une tendance à une atténuation graduelle des malaises et des symptômes rapportés. Il importe toutefois de préciser que les données sur la santé des individus ont été recueillies par auto-évaluation et sans l'utilisation d'outils standardisés ou de données sur la santé pré-désastre des individus.

L'IMPACT SUR LE TRAVAIL, LA VIE FAMILIALE ET SOCIALE

Le travail est l'une des activités quotidiennes qui risque d'être fortement perturbée lors d'un désastre collectif (Crabbs et Black, 1984). Les désastres comportant un important potentiel de destruction induiront une cessation des activités des entreprises ou, du moins, leur ralentissement en raison des travaux de reconstruction ou des réparations nécessaires à la reprise des activités. Des pertes d'emplois temporaires ou permanentes risquent ainsi d'être enregistrées à

la suite d'une catastrophe (McDonnell *et al.*, 1995). Au plan individuel, les changements dans les tâches habituelles, l'augmentation des heures de travail, la nécessité d'occuper un double emploi pour couvrir les dépenses supplémentaires générées par le désastre peuvent agir négativement sur la vie au travail (Bolin, 1982). La diminution de la performance ou de la satisfaction au travail sont également susceptibles d'être constatées (Baum *et al.*, 1992 ; Parker, 1977). La perte d'emploi ou la baisse du revenu favorisent aussi le stress et les problèmes de santé psychologique chez les sinistrés (Powell et Penick, 1983 ; Tobin et Ollenburger, 1996) et les victimes sans emploi ont une plus forte probabilité d'éprouver des difficultés supplémentaires à affronter ou à surmonter un désastre (Haas *et al.*, 1977).

Les activités quotidiennes de tous les sinistrés ont été perturbées par la crise du verglas. Chez ceux qui sont demeurés à domicile ou qui ont séjourné chez des parents ou des amis, l'accomplissement ou l'alourdissement des tâches domestiques leur sont apparus comme des contraintes majeures. En ce qui a trait aux activités professionnelles ou au travail à l'extérieur du domicile, plus de la moitié des sinistrés rapportent des changements négatifs (50/71), alors que relativement peu d'entre eux constatent des modifications positives (n=13). Ce sont surtout des aspects relatifs à la rémunération ou aux revenus ainsi qu'aux conditions et au climat de travail qui semblent avoir provoqué le plus d'insatisfaction. Le support et la compréhension de l'employeur et des confrères de travail ainsi que le maintien ou l'amélioration de la rémunération ou du revenu sont, par contre, des éléments positifs qui ont été mentionnés. Les agriculteurs sont ceux qui semblent avoir constaté le plus de changements ou d'aspect négatifs au plan du travail (n=22), et c'est chez ceux-ci que la situation semble avoir perduré le plus longtemps.

Les relations conjugales ou familiales peuvent être négativement affectées par les conséquences des désastres (Erickson *et al.*, 1976 ; Powell et Penick, 1983 ; Raphael, 1986) et mener à des comportements inacceptables ou violents (Adams et Adams, 1984). Les responsabilités familiales risquent aussi d'augmenter le stress vécu par les sinistrés (Dunal *et al.*, 1985 ; Drabek et Stephenson, 1971) et cette situation peut être accentuée par la monoparentalité (Green et Lindy, 1994 ; Solomon *et al.*, 1993). Par contre, la famille représente, dans bien des cas, la source de support social la plus importante en situation de désastre (Smith, 1983).

Parmi les répondants, nombreux sont ceux qui ont rapporté des changements ou des aspects négatifs à la vie familiale pendant le verglas (n=43) qui se traduisent, entre autres, par des conflits ou des désaccords conjugaux ou parentaux, des réactions inadéquates au stress vécu ou à la fatigue chez les répondants ou les conjoints et les difficultés liées à l'hébergement de membres de la famille. Cependant, plus de la moitié des sinistrés ont perçu des modifications positives (58/95) correspondant à un approfondissement des relations conjugales ou parentales, une plus importante disponibilité envers les enfants et à des occasions de rapprochement avec la famille immédiate ou élargie. Recevoir de l'aide des proches ou leur procurer du support matériel ou moral sont aussi des aspects positifs soulignés. Au moment de l'enquête, les changements positifs ou négatifs notés par les sinistrés semblent s'être estompés graduellement avec la crise et un retour à la situation antérieure est constaté chez presque l'ensemble des sinistrés.

La vie sociale est aussi sujette à des modifications lors d'une crise ou d'un désastre collectif. La perturbation et la dévastation d'un milieu peuvent rendre difficile, voire impossible, la continuité des pratiques sociales habituelles. Toutefois, au plan collectif, la période suivant immédiatement l'impact du désastre est propice à l'émergence d'un climat de support et d'entraide entre les sinistrés ou de la *communauté thérapeutique*. Le rapprochement et les échanges avec l'entourage ainsi que la formation de groupes solidaires sont ainsi des phénomènes communs et bénéfiques lors d'un sinistre (Aptekar, 1994 ; Barton, 1969 ; Baum, 1991 ; Perry, 1985 ; Smith *et al.*, 1979). Inversement, l'absence d'un réseau de relations personnelles supportant, de cohésion sociale ou de support mutuel au plan de la communauté accentuent l'apathie et le retrait social, les conflits entre groupes sociaux, le stress collectif et contribue à amplifier les effets émotionnels négatifs chez les individus ou risquent d'entraver le rétablissement de la communauté (Titchener et Kapp, 1976 ; Warheit, 1985). Les personnes disposant de peu de ressources sociales ou qui sont limitées sous ce rapport vivent plus difficilement le désastre ou sont plus affectées par celui-ci (Dunal *et al.*, 1985 ; Stewart, 1986). Les chercheurs souscrivent à l'importance d'accorder une attention particulière aux caractéristiques du support social au regard de l'évaluation des effets psychologiques et du rétablissement post-désastre (Meichenbaum, 1995 ; Solomon et Green, 1992).

La majorité des sinistrés évaluent que certains aspects de leur vie sociale ont été modifiés ou que des changements manifestes se sont produits pendant la crise (n=80). Ils se concrétisent

par l'amélioration de relations interpersonnelles, le support matériel ou social donné ou reçu, la pratique d'activités en groupe et l'investissement dans des activités bénévoles au sein de la communauté ou auprès des sinistrés. Certains aspects ou changements négatifs sont cependant rapportés par près du tiers d'entre eux (n=28) et sont relatés en termes de désaccords et de conflits avec les proches ou les voisins ou bien de contraintes, de limitations ou d'absence de contacts ou d'activités sociales.

LES GROUPES LES PLUS VULNÉRABLES

Les chercheurs ont conclu à une prédisposition accentuée de certaines catégories de victimes aux effets négatifs sur la santé biopsychosociale à la suite d'un désastre. Ce sont donc les enfants, les aînés, les personnes qui subissent des pertes importantes, celles qui sont désavantagées au plan économique ou qui ont possèdent des antécédents d'instabilité émotionnelle qui ont de plus fortes probabilités de développer des problèmes psychologiques (Crabbs et Heffron, 1981 ; Olson, 1993). À ces catégories d'individus, Alexander (1990) ajoute ceux qui font partie de familles nombreuses, les personnes divorcées, les femmes, les personnes exposées à des scènes traumatisantes ou à la mort et celles qui ressentent de la culpabilité liée à leur survie au désastre. Warheit (1985) identifie les gens ayant une santé physique ou psychologique fragilisée, les individus isolés socialement et ceux qui n'ont jamais été confrontés à une expérience de vie similaire au désastre comme étant plus susceptibles d'être affectés négativement par un sinistre. Pour Bolin et Standford (1998), ce sont les personnes opprimées ou désavantagées aux plans économique, social, sexuel, politique ou de la santé, etc. qui rencontrent une plus forte adversité et qui subissent plus fortement les préjudices liés à la survenue d'une catastrophe.

À l'appui des résultats obtenus auprès des sinistrés du verglas, certains des constats ci-haut mentionnés sont supportés. Ainsi, les problèmes de santé ou les limites fonctionnelles de certains aînés ont constitué des motifs de quitter leur domicile ou ont amplifié leurs difficultés lors de l'hébergement en centres collectifs. Ce sont les aînés et les enfants qui ont rapporté une plus forte diversité de problèmes de santé physique et psychologique. Les agriculteurs ont enregistré le plus de pertes ou de dommages dans l'ensemble, et c'est chez ce groupe qu'une perception plus forte de changements négatifs est enregistrée et que ces derniers semblent

perdurer plus longuement. Notons également que des sinistrés disposant de ressources financières adéquates ont mentionné que cet avantage leur avait permis de traverser plus facilement la crise, tandis que des sinistrés sans emploi ou à faible revenu ont mentionné que ces facteurs avaient contribué à leur endettement et à un stress financier supplémentaire. Des répondants ont aussi relaté que l'absence de ressources sociales avait réduit leur possibilité et la durée d'hébergement chez des parents ou amis et qu'ils s'étaient sentis démunis lors de leur expulsion. Des personnes mentionnant être socialement isolées avant le sinistre ont rapporté l'avoir été davantage après celui-ci.

LA PERCEPTION ET LES ATTENTES DES SINISTRÉS FACE AUX ACTEURS DE LA CRISE

Les acteurs de la crise qui ont suscité le plus de commentaires quant à la perception positive ou négative de leur engagement dans la gestion, la résolution et le support aux sinistrés sont les municipalités, le gouvernement et Hydro-Québec. Selon le type de commentaires émis, la perception des sinistrés de ces acteurs est plutôt positive dans l'ensemble, mais surtout chez les répondants de familles urbaines. Les ménages âgés sont les sinistrés qui se sont prononcés le moins négativement, tandis que c'est chez les agriculteurs que se dégage une vision plus négative quant aux modalités de gestion de la crise et de l'action des divers intervenants.

Selon les suggestions des sinistrés, leurs attentes au regard des intervenants sont définies en termes d'attributs, de qualités personnelles et de compétences spécifiques et conformes aux rôles qu'ils ont à jouer auprès d'une population sinistrée. Les répondants estiment, de plus, que leur participation et leur capacité d'engagement doivent être considérées lors d'un désastre collectif. La coordination efficiente entre les organismes et les intervenants doit également se refléter. L'intervention en situation de crise suppose aussi que les intervenants soient en mesure d'évaluer leurs propres limites et de voir à ne pas les dépasser à leur propre détriment ou à celui des sinistrés.

On s'attend des gouvernements que l'aide financière aux sinistrés soit accordée et distribuée avec efficacité, parcimonie et équité. Les sinistrés se sont aussi exprimés en faveur d'une décentralisation au plan local des opérations de gestion et des modalités d'aide aux sinistrés. On

souhaite, de plus, que les gouvernements sensibilisent davantage les populations affectées au rôle accru qu'elles peuvent jouer lors d'un sinistre et qu'une attention particulière soit portée aux groupes les plus vulnérables tels les aînés, les enfants, la population isolée au plan géographique et économiquement défavorisée. Le développement d'une culture des désastres et de l'expertise du Québec dans ce domaine est aussi un aspect évoqué. De même, il s'avérerait pertinent qu'on améliore les connaissances et les compétences des organismes et des intervenants, toutes catégories confondues, qui sont appelés à intervenir lors d'un sinistre. Des suggestions spécifiques et des mesures pratiques et concrètes sont également partagées en ce qui a trait aux initiatives à prioriser dans une perspective de prévention, d'amélioration des pratiques de gestion ou d'intervention et de rétablissement post-désastre des individus et des communautés.

La crise du verglas fut une expérience unique pour les sinistrés. Plusieurs en retiennent des images ou des souvenirs négatifs ou concluent à un enrichissement aux plans individuel, familial ou collectif. La présence de traumatismes et d'effets négatifs importants à long terme sur la santé physique ou psychologique des sinistrés ou des membres de leur famille est peu perceptible. Notons, cependant, qu'une minorité enregistre des séquelles surtout dues à des blessures ou des fractures. Les individus ayant séjourné dans les centres d'hébergement ont, selon les tendances observées, rencontré plus de difficultés que ceux qui sont demeurés chez des parents ou des amis. La poursuite des activités quotidiennes dans un contexte de privation ou de pénurie de biens essentiels apparaît être la principale source de stress et de difficultés vécues par les personnes qui sont demeurées à domicile. Les agriculteurs sont ceux chez qui l'on constate le plus de dommages matériels ou de pertes financières ainsi que des répercussions négatives de plus longue durée au plan de la reprise des activités et du règlement des aspects financiers de la crise. Selon les propos émis, les sinistrés préconisent l'hébergement à domicile ou chez des parents ou des amis. L'hébergement dans les centres ne devrait être considéré qu'en l'absence d'autres possibilités.

La crise du verglas est généralement perçue comme un événement exceptionnel et peu susceptible de se reproduire. Chez la majorité des sinistrés, elle n'a pas suscité de nouvelles mesures préventives ou induit des comportements ou des attitudes alarmistes au regard d'une possible ou éventuelle crise. On ne perçoit pas d'appréhension particulière de la part des

sinistrés pour tout autre type de catastrophe naturelle ou technologique ni de moyens mis en place pour s'y préparer.

BIBLIOGRAPHIE

- ADAMS , P.R. et G.R. ADAMS (1984). Mount Saint Helene Ashfall : Evidence for a Disaster Stress Reaction, *American Psychologist*, 39 : 252-260.
- ALEXANDER, D.A. (1990). Psychological Intervention for Victims and Helpers after Disasters, *British Journal of General Practice*, 40 : 345-348.
- ALEXANDER, D.A. (1991). Natural Disasters : a Framework for Research and Teaching, *Disasters*, 15 (3) : 209-226.
- APTEKAR, L. (1994). The Psychology of Disaster Victims, in L. Aptekar, *Environmental Disasters in Global Perspectives*, New York, G.K. Hall & Co. : 79-126.
- BARTON, A.H. (1969). *Communities in Disaster : a Sociological Analysis of Collective Stress Situations*, Doubleday & Cie Inc., New York : Anchor Books.
- BAUM, A. (1987). Toxins, Technology, and Natural Disasters, in G.R. VandenBos et B.K. Bryant (Eds.), *Cataclysms, Crises and Catastrophes : Psychology in Action*, APA, Washington DC : 5-53.
- BAUM, A. (1991). Toxins, Technology and Natural Disasters, in A. Monat et R.S. Lazarus (Eds.), *Stress and Coping – an Anthology*, third edition, Columbia University Press, New York : 97-139.
- BAUM, A, I. FLEMING, A. ISRAEL et M.K. O'KEEFE (1992). Symptoms of Chronic Stress Following a Natural Disaster and Recovery of a Man-made Hazard, *Environment and Behavior*, 24 (3) : 347-367.
- BAUM, A., R. FLEMING et J.E. SINGER (1983b). Coping with Victimization by Technological Disaster, *Journal of Social Issues*, 39 (2) : 117-138.
- BAUM, A., R. FLEMING et M.L. DAVIDSON (1983a). Natural Disaster and Technological Catastrophe, *Environment and Behavior*, 15 (3) : 333-354.
- BELTER R.W et M.P. SHANNON (1993). Impact of Natural Disasters on Children and Families, in F.S. Conway (Ed.), *Children and Disasters*, Charleston, South California : 85-103.
- BENNET, G. (1970). Bristol Floods 1968. Controlled Survey of Effects on Health of Local Community Disaster, *British Medical Journal*, 3 : 454-458.
- BERREN, M.R., A. BEIGEL et S. GHERTNER (1980). A Typology for the Classification of Disasters, *Community Mental Health Journal*, 16 (2) : 103-111.

- BLAND, S.H., E.S. O'LEARY, E. FARINARO, F. JOSSA et M. TREVISAN (1996). Long-term Psychological Effects of Natural Disasters, *Psychosomatic Medicine*, 58 : 18-24.
- BOLIN, R. (1982). *Long-term Family Recovery from Disaster*. Colorado, Library of Congress.
- BOLIN, R. (1985). Disaster Characteristics and Psychological Impacts, in B. Sowder (Ed.), *Disasters and Mental Health : Selected Contemporary Perspectives*, NIMH, Center for Mental Health Studies of Emergencies : 3-28.
- BOLIN, R. (1989). Natural Disasters, in R. Gist et B. Lubin (Eds.), *Psychological Aspects of Disaster*, New York : Wiley : 61-85.
- BOLIN, R. et L. STANFORD (1998). The Northridge Earthquake : Community-based Approaches to Unmet Recovery Needs, *Disasters*, 22 (1) : 21-38.
- CANINO, G., M. BRAVO, M. RUBIO-STIPEC et M. WOOBURY (1990). The Impact of Disaster on Mental Health : Prospective and Restrospective Analyses, *International Journal of Mental Health*, 19 (1) : 51-69.
- CARR, V.J. T.J. LEWIN, R.A. WEBSTER, P.L. HAZELL, J.A. KENARDY et G.L. CARTER (1995). Psychosocial Sequelae of the 1989 Newcastle Earthquake : I. Community Disaster Experience and Psychological Morbidity 6 Months Post-disaster, *Psychological Medicine*, 25 : 539-555.
- CLAYER, J.R., C. BOOKLESS-PRATZ et R. HARRIS (1985). Some Health Consequences of a Natural Disaster, *The Medical Journal of Australia*, 143 : 182-184.
- COOK, J.D. (1993). A Structural Equation Model of Psychological Recovery among Flood Victims, *Dissertation Abstracts International*, 54 (1) : 487.
- COUNTS, C. et B.F. PROWANT (1994). Disaster Preparedness : is Your Unit Really Ready ?, *ANNA Journal*, 21 (4) : 155-161, 201.
- CRABBS, M.A. et E. HEFFRON (1981). Loss Associated with Natural Disaster, *The Personnel and Guidance Journal*, 59 (6) : 378-382.
- CRABBS, M.A. et K.U. BLACK (1984). Job Change following a Natural Disaster, *The Vocational Guidance Quarterly*, 32 (4) : 232-239.
- DESLAURIERS, J.P. (1991). *Recherche qualitative. Guide pratique*, Montréal, Toronto, New York, McGraw-Hill.
- DRABEK, T.E. et J.S. STEPHENSON (1971). When Disaster Strikes, *Journal of Applied Social Psychology*, 1 (2) : 187-203.
- DUNAL, C., M. GAVIRA, J. FLAHERTY et S. BIRZ (1985). Perceived Disruption and Psychological Distress among Flood Victims, *Journal of Operationnal Psychiatry*, 16 (2) : 9-16.

- ERANEN, L. et K. LIEBKIND (1993). Coping with Disaster – The Helping Behavior of Communities and Individuals, in J.P. Wilson et B. Raphael (Eds.), *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, Plenum Press, New York and London : 957-964.
- ERICKSON, P.E., T.E. DRABEK, W.H. KEY et J.L. CROWE (1976). Families in Disaster : Patterns of Recovery, *Mass Emergencies*, Elsevier Scientific Publishing Company, 1 : 203-216.
- FRIED, M. (1963). Grieving for a Lost Home, in L.J. Duhl (Ed), *The Urban Condition : People and Policy in the Metropolis*, New York, Basic Books, Simon & Schuster : 151-171.
- GLESER, G.C., B.L. GREEN et C. WINGET (1981). *Prolonged Psychosocial Effects of a Disaster : a Study of Buffalo Creek*, New York Academic Press.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, (1993). Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre, 1er mars, P-38.1.
- GREEN, B.L., (1982). Assessing Levels of Psychological Impairment following Disaster. Consideration of Actual and Methodological Dimensions, *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 17 : 544-552.
- GREEN, B.L. et J.D. LINDY (1994). Post-traumatic Stress Disorder in Victims of Disasters, *Psychiatric Clinics of North America*, 17 (2) : 301-309.
- GREEN, B.L., M.C. GRACE, M.G. VARY *et al.* (1994). Children of Disaster in the Second Decade : a 17-year Follow-up of Buffalo Creek Survivors, *Journal of Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 33 (1) : 71-79.
- HAAS, E., P.B. TRAINER, M.J. BOWDEN et R. BOLIN (1977). Reconstruction Issues in Perspectives, in E. Haas, R.W. Kates et M. Bowden, *Reconstruction following Disaster*, Cambridge : The MIT Press : 26-69.
- HARTSOUGH, D.M. (1985). Measurement of the Psychological Effects of Disaster, in J. Laube et S.A. Murphy (Eds.), *Perspectives on Disaster Recovery*, Norwalk, CT : Appleton-Century-Crofts : 20-60.
- HOBFOLL, S.E., S. BRIGGS et J. WELLS (1995). Community Stress and Ressources : Action and Reactions, in S.E. Hobfoll et M.W. de Vries (Eds.), *Extreme Stress and Communities : Impact and Interventions*, Kluwer Academic Publishers, Netherlands : 137-158.
- HODGKINSON, P. (1989). Technological Disaster Survival and Bereavement, *Social Sciences Medicine*, 29 (3) : 351-356.
- HOUSTON, B.K. (1987). Stress and Coping, in C.R. Snyder et C. E. Ford (Eds.), *Coping with Negative Life Events: Clinical and Social Psychological Perspectives*, New York : 373-399.

- HOVANITZ, C.A. (1993). Physical Health Risks Associated with Aftermath of Disaster : Basic Paths of Influence and their Implications for Preventive Intervention, *Journal of Social Behavior and Personality*, 8 : 213-254.
- INSTITUT DE RECHERCHE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL (1999). Un an après la crise du verglas, les fruits de la prévention, numéro spécial, *Prévention au travail*, hiver 1999, 12 (1).
- KATO, H., N. ASUKI, Y. MIYAKE, K. MINAKAWA et A. NISHIYAMA (1996). Post-traumatic Symptoms among Younger and Elderly Evacuees in the Early Stages following the 1995 Hanshin-Awaji Earthquake in Japan, *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 93 (6) : 477-481.
- KINSTON, W. et R. ROSSER (1974). Disaster : Effects on Mental and Physical State, *Journal of Psychosomatic Research*, 18 : 437-456.
- LAGRECA, A.M., E.M. VERNBERG, W.K. SILVERMAN et M.J. PRINSTEIN (1996a). Symptoms of Posttraumatic Stress in Children after Hurricane Andrew : a Prospective Study, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 64 (4) : 712-723.
- LAGRECA, A.M., E.M. VERNBERG, W.K. SILVERMAN, A.L. VOGEL et M.J. PRINSTEIN (1996b). *Helping Children Prepare for and Cope with Natural Disasters : a Manual for Professionals Working with Elementary School Children*, third edition, University of Miami & Florida International University, Departments of Psychology.
- LE JOURNAL DE QUÉBEC (1999). 52,850 victimes de catastrophes naturelles en 1998, mercredi, 7 juillet : 23.
- LEGAULT FAUCHER, M. (1999). La CSST – Se retourner sur un dix sous, prévention en tête, *Prévention au travail*, 12 (1) : 8-11.
- LINDY, J.D., M.C. GRACE et B.L. GREEN (1981). Survivors : Outreach to a Reluctant Population, *American Journal of Orthopsychiatry*, 51 : 468-478.
- LOGUE J.N., M.E. MELICK et H. HANSEN (1981). Research Issues and Directions in the Epidemiology of Health Effects of Disasters, *Epidemiologic Reviews*, 3 : 140-162.
- LOGUE, J.N., H. HANSEN et F. STRUENING (1981). Some Indicators of the Long-term Health Effects of a Natural Disaster, *Public Health Report*, 96 : 67-79.
- MCDONNELL, S., R.P. TROIANO, N. BARKER, E. NOJI, G.W. HLADY et R. HOPKINS (1995). Long-term Effects of Hurricane Andrew : Revisiting Mental Health Indicators, *Disasters : the Journal of Disaster Studies and Management*, 19 (3) : 235-246.
- McFARLANE, A.C. et G. DEGIROLAMO (1996). The Nature of Traumatic Stressors and the Epidemiology of Posttraumatic Reaction, in B.A. Van der Kolk, A.C. McFarlane et L. Weisaeth, *Traumatic Stress. The Effects of Overwhelming Experience on Mind, Body and Society*, New York : The Guilford Press : 129-154.

- MEICHENBAUM, D. (1995). Disasters, Stress and Cognition, in S.E. Hobfoll et M.W. de Vries (Eds.), *Extreme Stress and Communities : Impact and Intervention*, Kluwer Academic Publishers, Dordrecht, The Netherlands : 33-61.
- MELICK, M.E., J.N. LOGUE et C.J. FREDERICK (1982). Stress and Disaster, in L. Goldberg et S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* : 613-630.
- MESA, A.M. (1999). La santé publique de la Montérégie-Au service des travailleurs, *Revue de la Protection civile*, 12 (1) : 15-16.
- MILNES, G. (1977). Cyclone Tracy : 1. Some Consequences of the Evacuation of Adult Victims, *Australian Psychologist*, 12 : 39-54.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1994). *Comment intervenir auprès des personnes sinistrées*, Direction générale de la coordination générale, Gouvernement du Québec, 27 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1994). *Informations générales sur divers types de sinistres naturels ou technologiques*, Direction générale de la coordination régionale, Gouvernement du Québec, 40 p.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1994). *L'intervention sociosanitaire dans le cadre des mesures d'urgence*, cahier de participation, Direction de la formation et du développement
- MURPHY, S.A. (1988a). Mental Distress and Recovery in High-risk Bereavement Sample Three Years after Untimely Death, *Nursing Research*, 37 (1) : 30-35.
- MURPHY, S.A. (1986). Perceptions of Stress, Coping and Recovery One and Three Years after a Natural Disaster, *Issues in Mental Health Nursing*, 8 : 67-77.
- MURRAY PARKES, C. (1997a) A Typology of Disasters, in D. Black, M. Newman, J. Harris-Hendris et G. Mezey (Eds.), *Psychological Trauma – A Developmental Approach*, Gaskell : 81-93.
- NOLEN-HOEKSEMA, S., et L. MORROW (1991). A Prospective Study of Depression and Posttraumatic Stress Symptoms after a Natural Disaster : The 1989 Loma Pietra Earthquake, *Journal of Personality and Social Psychology*, 61 (1) : 115-121.
- NORRIS, F.H. (1990). Screening for Traumatic Stress : a Scale for Use in the General Population, *Journal of Applied Psychology*, 20 : 1704-1718.
- OLSON, L. (1993). After the Flood : the Dripping Faucet Syndrome, Iowa Medecine : *Journal of the Iowa Medical Association*, 83 (9) : 324-328.
- PARKER, G. (1977). Cyclone Tracy and Darwin Evacuees : on the Restoration of the Species, *British Journal of Psychiatry*, 130 : 548-555.

- PERRY, R.W. (1985). Social Psychology in Emergency Management, in *Comprehensive Emergency Management : Evacuating Threatened Populations*, Greenwich, Conn. JAI Press, : 95-116.
- PICKENS, J., T. FIELD, M. PRODROMIDIS, M. PELAEZ-NOGUERAS et Z. HOSSAIN (1995). Posttraumatic Stress, Depression and Social Support among College Students after Hurricane Andrew, *Journal of College Student Development*, 36 (2) : 152-161.
- POWELL, B.J. et E.C. PENICK (1983). Psychological Distress following a Natural Disaster : a One-year Follow-up of 98 Flood Victims, *Journal of Community Psychology*, 11 (3) : 269-276.
- POWELL, J.W. et J. RAYNER (1952). *Progress Notes : Disaster Investigation July, 1, 1951, June 30, 1952*, Engewood, Maryland : Army Chemical Center, Chemical Corps Medical Laboratories.
- QUARANTELLI, E.L. (1985). What is Disaster ? The Need for Clarification in Definition and Conceptualization in Research, in B.J. Sowder, (Ed.), *Disasters and Mental Health : Selected Contemporary Perspectives*, Rockville MD : National Institute of Mental Health : 41-65.
- RANGELL, L. (1976). Discussion of the Buffalo Creek Disaster : the Course of Psychic Trauma, *American Journal of Psychiatry*, 133 : 313-316.
- RAPHAEL, B. (1975). Crisis and Loss : Counselling following a Disaster, *Mental Health in Australia* : 118-122.
- RAPHAEL, B. (1986). When Disaster Strikes : How Individuals and Communities Cope with Catastrophe, New York : Basic Books, Inc.
- ROBINS, L.N., R.L. FISCHBACH, E.M. SMITH, L.B. COTTLER, S.D. SOLOMON et E. GOLDRING (1986). Impact of Disaster on Previously Assessed Mental Health, in J.H. Shore (Ed.), *Disaster Stress Studies : New Methods and Findings*, Washington, DC, American Psychiatric Press : 22-48.
- ROSSI, P.R., J.D. WRIGHT, E. WEBER-BURDIN et J. PEREIRA (1983). *Victims of the Environment. Loss from Natural Hazards in the United States, 1970-1980*, New York, Plenum Press.
- RUBONIS, V.A. et L. BICKMAN (1991). Psychological Impairment in the Wake of Disaster : the Disaster-psychopathology Relationship, *Psychological Bulletin*, 109 (3) : 384-399.
- SJOBERG, G. (1962). Disasters and Social Change, in G.W.Baker et D.W. Chapman (Eds.), *Man and Society in Disaster*, New York, Basic Book, Inc.
- SMITH, B.W. (1996a). Coping as a Predictor of Outcomes following the 1993 Midwest Flood, *Journal of Social Behavior and Personality*, 11 (2) : 225-239.

- SMITH, E.M. (1996b). Coping with the Challenges of Field Research, in E. Bernstein Carlton (Ed.), *Trauma Research Methodology*, Sidran Press, Lutherville, Maryland : 126-152.
- SMITH, S.M. (1983). Disaster : Family Disruption in the Wake of Natural Disaster, in H.I. McCubbin et C.R. Figley (Eds.), *Stress and the Family. Vol II : Coping with Catastrophe*, Brunner/Mazel, New York : 120-147.
- SMITH, D.I., P. DEN EXTER, M.A. DOWLING, P.A. JELLIFFE, R.G. MUNRO et W.C. MARTIN (1979). *Flood Damage in the Richmond River Valley New South Wales. An Assessment of Tangible and Intangible Damages*, Centre for Ressource and Environmental Studies, Australian National Univeristy, Canberra ACT.
- SMITH, E.M. et C.S. NORTH (1993). Posttraumatic Stress Disorder in Natural Disaster and Technological Accidents, in J.P. Wison et B. Raphael, *International Handbook of Traumatic Stress Syndromes*, Plenum Press, New York and London : 405-419.
- SOLOMON S.D. et B.L. GREEN, (1992). Mental Health Effects on Natural and Human-made Disasters, *PTSD Research Quarterly*, 3 (1) : 1-7.
- SOLOMON S.D., M. BRAVO, M. RUBIO-STIPEC et G. CANINO (1993). Effect of Family Role on Response to Disaster, *Journal of Traumatic Stress*, 6 (2) : 255-269.
- SOWDER, B.J. (1985). Some Mental Health Impacts of « Loss » and Injury : a Look Outside the Disaster Field, in B.J. Sowder, *Disasters and Mental Health : Selected Contemporary Perspectives*, NIMH, Center for Mental Health Studies of Emergencies : 74-104.
- STEWART, M.A. (1986). A Study of the Needs, Coping Styles, and Use of Medical Services of Tornado Victims, *Canadian Journal of Public Health*, May-June : 173-179.
- THOMPSON, M.P., F.H. NORRIS et B. HANACEK (1993). Age Differences in the Psychological Consequences of Hurricane Hugo, *Psychology and Aging*, 8 (4) : 606-616.
- TITCHENER, J.L. et E.T. KAPP (1976). Family and Character Change at Buffalo Creek, *American Journal of Psychiatry*, 133 : 295-299.
- TOBIN, G.A. et J.C. OLLENBURGER (1996). Predicting Levels of Postdisaster Stress on Adults following the 1993 Floods in the Upper West, *Environment and Behavior*, 28 (3) : 340-357.
- TURNER, B.A. (1976). The Development of Disasters : a Sequence Model for the Analysis of the Origin of Disasters, *The Sociological Review*, 24 (4) : 753-774.
- TYHURST, J.S. (1951). Individual Reactions to Community Disaster, *American Journal of Psychiatry*, 107 : 764-769.

- URSANO, R.J. et J.E. MCCARROLL (1994). Exposure to Traumatic Death : the Nature of the Stressor, in R.J. Ursano, B.G. McCaughey et C.S. Fullerton (Eds.), *Individual and Community Responses to Trauma and Disaster : the Structure of Human Chaos*, Cambridge University Press, Cambridge : 46-71.
- WARHEIT, G.J. (1985). A Propositional Paradigm for Estimating the Impact of Disasters on Mental Health, in B.J. Sowder (Ed.), *Disasters and Mental Health : Selected Contemporary Perspectives*, Washington, D.C. : 196-214.
- WILSON, J.P., W.K. SMITH et S.K. JOHNSON (1985). A Comparative Analysis of PTSD among Various Survivors Groups, in C.R. Figley (Ed), *Trauma and its Wake*, New York, Brunney Mazel : 142-172.
- ZHANG, H.C. et Y.Z. ZHANG (1991) Psychological Consequences of Earthquake Disaster Survivors, *International Journal of Psychology*, 26 (5) : 613-621.

